



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast  
S.A.C., Ate 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en administración**

**AUTOR:**

Quispe Bermudo, Cristhian Manuel (ORCID: 0000-0003-2487-221X)

**ASESORA:**

Dra. Acosta Limay, Rosio Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9737-7520)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

A mi madre por el apoyo brindado, a mis abuelos y mi tía por el inmenso amor y sacrificio que hicieron por mí, por ser el ejemplo de que lo imposible no existe y que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr, así mismo por el apoyo incondicional que me brindaron siempre y más en esta etapa de mi vida, por otro lado, a mis hermanos que fueron el motor para seguir avanzando y nunca derrumbarme.

### **Agradecimiento**

En Primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, por brindarme a los excelentes abuelos y a mi madre que tengo y agradecer a ellos también porque sin su apoyo nada de esto sería posible, agradecer a mis compañeros que siempre nos apoyamos y a todos los docentes que se cruzaron en mi camino universitario.

Al Dr. Bardales Cárdenas Miguel por su apoyo y orientarme a poder desarrollar una buena investigación y por siempre motivarnos a nunca rendirnos.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                     | iii  |
| Índice de contenidos .....                               | iv   |
| Índice de tablas .....                                   | v    |
| Índice de figuras .....                                  | vi   |
| Resumen.....   | vii  |
| Abstract .....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                    | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                  | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                   | 19   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                | 19   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                 | 20   |
| 3.3. Población, muestra, unidad de análisis.....         | 22   |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos ..... | 23   |
| 3.5. Procedimientos .....                                | 28   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                   | 28   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                | 29   |
| IV. RESULTADOS.....                                      | 30   |
| V. DISCUSIÓN.....  | 43   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                   | 47   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                | 49   |
| REFERENCIAS.....   | 50   |
| ANEXOS .....   | 58   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos .....                             | 23 |
| Tabla 2 Escala de Likert.....   | 24 |
| Tabla 3 Validación de juicio de expertos .....  | 24 |
| Tabla 4 Validación de juicio de expertos .....  | 25 |
| Tabla 5 Información personal de los expertos.....                                       | 26 |
| Tabla 6 Escala de medición del Alfa de Cronbach .....                                   | 26 |
| Tabla 7 Estadístico de confiabilidad-Alfa de Cronbach global.....                       | 27 |
| Tabla 8 Estadístico de fiabilidad-Alfa de Cronbach Variable1: Gestión Empresarial ..... | 27 |
| Tabla 9 Estadístico de fiabilidad-Alfa de Cronbach Variable2: Proceso Logístico         | 27 |
| Tabla 10 Resultado descriptivo Variable 1. Gestión empresarial. ....                    | 30 |
| Tabla 11 Resultado descriptivo Variable 2. Proceso logístico .....                      | 31 |
| Tabla 12 Resultado descriptivo Dimensión 1. Planeación.....                             | 32 |
| Tabla 13 Resultado descriptivo Dimensión 2. Organización .....                          | 33 |
| Tabla 14 Resultado descriptivo Dimensión 3. Dirección .....                             | 34 |
| Tabla 15 Resultado descriptivo Dimensión 4. Control.....                                | 35 |
| Tabla 16 Cuadro de prueba de normalidad .....   | 36 |
| Tabla 17 Grado de relación según coeficiente de correlación.....                        | 37 |
| Tabla 18 Correlación entre la gestión empresarial y el proceso logístico.....           | 38 |
| Tabla 19 Correlación entre la planeación y el proceso logístico.....                    | 39 |
| Tabla 20 Correlación entre la organización y el proceso logístico.....                  | 40 |
| Tabla 21 Correlación entre la dirección y el proceso logístico .....                    | 41 |
| Tabla 22 Correlación entre el control y el proceso logístico .....                      | 42 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Gestión empresarial, encuesta a los colaboradores en la empresa Hilplast S.A.C..... | 30 |
| <i>Figura 2.</i> Proceso logístico, encuesta a los colaboradores en la empresa Hilplast S.A.C.....   | 31 |
| <i>Figura 3.</i> Planeación, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C. ....         | 32 |
| <i>Figura 4.</i> Organización, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C. ....       | 34 |
| <i>Figura 5.</i> Dirección, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C.               | 34 |
| <i>Figura 6.</i> Control, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C. ...             | 35 |

## RESUMEN

La presente investigación lleva como título “La gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019”, tiene como objetivo general analizar la relación entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental – transversal, con una población de 40 colaboradores y una muestra de tipo censal, por la que está compuesta toda la población. Para el estudio de las variables de la gestión empresarial y el proceso logístico se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La prueba estadística para dar respuesta a las hipótesis planteadas, se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman y los resultados obtenidos es de 0,910 es decir que existe una correlación positiva perfecta entre la gestión empresarial y el proceso logístico, por lo cual se concluyó en que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por tener un nivel de significancia de 0.00. Se recomienda tener más énfasis en la gestión empresarial y de la misma manera manejar adecuadamente el proceso logístico que se maneja dentro de la empresa, con el cual se pueda brindar productos de calidad.

**Palabras clave:** Gestión empresarial y el proceso logístico

## **ABSTRACT**

This research is entitled "Business management and the logistics process in the company Hilplast SAC, Ate 2019", has as a general objective to analyze the relationship between business management and the logistics process in the company Hilplast SAC, Ate 2019. Research It is of the applied type, of a non-experimental design - transversal, with a population of 40 collaborators and a sample of the census type, for which the entire population is composed. The survey technique was used to study the variables of business management and the logistics process and the instrument was the questionnaire. The statistical test to respond to the hypotheses proposed was performed using Spearman's correlation coefficient and the results obtained are 0.910, that is to say, there is a perfect positive correlation between business management and the logistics process, which is why it was concluded in that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted because it has a significance level of 0.00. It is recommended to have more emphasis on business management and in the same way properly handle the logistics process that is handled within the company, with which you can provide quality products.

**Keywords:** Business management and the logistics process

## **I. INTRODUCCIÓN**

En toda organización ya sea pequeña o grandes se requieren de muchos puntos clave para obtener los resultados esperados y llegar a los objetivos planteados, pero no todas las empresas toman en cuenta la gestión empresarial y mucho menos el buen manejo del proceso logístico.

Las organizaciones a nivel internacional modifican la forma administrativa y de direccional a otro que consta de pasos y procesos y aunque en realidad no llega a tener un fin propio, es un medio para que las organizaciones puedan asumir de forma efectiva sus propósitos y metas que tienen previsto a largo o corto plazo. Medina, Nogueira, Hernández y Viterl. (2010). Así mismo se observa que los problemas en cuanto a la gestión empresarial, se basa principalmente por irregularidades de la parte económica de cada país, ya que esto afectara la gestión interna en cuanto a la toma de decisiones, la forma de liderar la organización, el manejo de las actividades productivas, por ende la gestión inadecuada afectara a todas las áreas y es donde se daña el control del proceso logístico; la buena relación de ambos temas hará que haya una mejor eficiencia en la organización.

A nivel nacional, muchas empresas que se encargan a la fabricación y comercialización de plásticos no mantienen un control adecuado en su proceso logístico, ya que muchos de estos gerentes solo se basan en ver el cumplimiento de los objetivos al instante y no buscan mantener una buena gestión y esto se debe a que la gran mayoría de estos, están acostumbrados a actuar y tomar decisiones ya sea de los procesos, distribución y control de la mercadería empíricamente y esto a consecuencia da como resultado que muchas nuevos empresarios queden sepultados a raíz de las malas decisiones estratégicas de algunas empresas.

En el ámbito local, la empresa Hilplast S.A.C dedicado a la fabricación y comercialización de bolsas de plástico de polietileno desde el año 2010, ha encontrado diversos factores que están influyendo a que no haya un adecuado proceso logístico así como la distribución de la mercadería y la falta de un adecuado sistema en el inventario, todo esto se debe a que no hay un modelo de gestión empresarial, el cual haría que las áreas funcionen de manera continua y se pueda hacer un seguimiento del cumplimiento de esta gestión y por ende terminar por

resolver los problemas que hay en el proceso logístico de la empresa que dañan el resultado de los objetivos deseados. De igual manera la falta del cumplimiento de los objetivos perjudica en la realización de los planes, tal es así, que las estrategias no están alcanzando los niveles que la empresa había previsto. Así mismo se puede visualizar que el servicio no se está prestando de una manera óptima, por ello se está efectuando entregas incompletas en cuanto al producto que fabricamos, errores en los números de compras y falta de espacio en la capacidad total del almacén. Por consiguiente, se propone establecer tiempos para los ciclos de la producción, tiempo para visualizar el estado de la mercadería y la correcta cantidad de suministro, para ello se debería establecer sistemas de inventario que ayuden a tener un mejor control de los procesos logísticos a la par con una eficiente gestión empresarial.

La presente indagación muestra como formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019?. Con más detalle, se presenta los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019? 4. ¿Cuál es la relación entre el control y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019?.

La justificación teórica es relevante en la existente investigación puesto que, contribuirá al conocimiento mediante el análisis de la conexión entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C, ello sumara para las futuras investigaciones que se realicen, y de esta manera aportar en la mejora de las gestiones que se dan en las empresas con la finalidad de brindar valor a las actividades y procesos dentro de toda organización. Asimismo, la justificación práctica en esta investigación se ejecutó con la finalidad de crear y adecuar estrategias de gestión que permitan tener un buen control en el proceso logístico de una organización y brindar un mejor ambiente a los colaboradores para que se sientan seguros y con el máximo desempeño. Por ello, la justificación social se empleó puesto que, hoy en día, en las organizaciones no se maneja

adecuadamente la gestión y con ello viene una serie de inconvenientes en el proceso logístico la cual tiene mucha relación con las actividades dentro de la empresa, por ello muchas veces los procesos y la distribución no es la correcta, de esta manera esta investigación busca dar valor y generar importancia a este punto esencial que toda empresa debe tomar en cuenta. Por tanto, la justificación metodológica en la investigación ofrecerá información relevante a través del instrumento que se utilizará, el cual contribuirá para generar una estrategia metodológica en tanto a la gestión empresarial y el proceso logístico en los colaboradores en la empresa Hilplast S.A.C.

Prosiguiendo, se presentó como objetivo general: analizar la relación entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. De la misma manera, se detallan los objetivos específicos para el presente estudio de la tesis: 1. Identificar la relación entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. 2. Reconocer la relación entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. 3. Establecer la relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. 4. Identificar la relación entre el control y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

Del mismo modo, se planteó la hipótesis, que son materia de estudio y análisis, teniendo como general: existe una relación entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. También, se resaltan las hipótesis específicas se detallan como: 1. Existe relación entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. 2. Existe relación entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. 3. Existe relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. 4. Existe relación entre el control y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Por ende, se presentaron una serie de trabajos previos de ámbitos internacional que aportaron al desarrollo del estudio.

Se tomó en cuenta la aportación de Campaña (2015) en su tesis “La gestión empresarial y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito unidad y progreso del cantón sigchos”, que tuvo como finalidad disponer un modelo para la gestión de los procesos que se dan dentro de la empresa y con ello brindar una mejor calidad, así mismo alcanzar mejores rangos en la satisfacción que se da con los clientes, por lo tanto se logrará mantener adecuadamente toma de decisiones y permitir tener una mejor estabilidad económica a la cooperativa. Esta investigación es de enfoque cuantitativo. Como conclusión el estudio presente ha logrado ayudar a conocer mejor sobre el sistema de gestión que se maneja dentro de toda organización, puesto que esto contribuirá en brindar mejor la calidad de nuestro servicio a los clientes y desarrollar mejor los fundamentos institucionales que se presenten en la cooperativa.

Así mismo la investigación hecha por Llor y Delgado (2016) en su tesis “Análisis de procesos en la logística de salida (Planificación y distribución del producto terminado) de la empresa CDE y el diseño de modelo logístico de gestión”, presentó como objetivo general analizar los procesos logísticos de salida y el diseño de un modelo de gestión para la toma de decisiones de CDE. Esta investigación es cuantitativa-cualitativa y se utilizó el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transaccional, se tomará una el total de la población equivalente a los 12 distribuidores y 2 colaboradores pertenecientes a la compañía CDE responsables del área de Logística y Distribución, se dio el tipo de muestra No Probabilística ya que se ha definido el campo de estudio en la empresa CDE considerando a la totalidad de los distribuidores, no se trata de una elección aleatoria. Se concluyó se ha diseñado un modelo logístico basado en el método matemático por medio del instrumento Solver que accederá a obtener efectos óptimos y positivos en base al factor tiempos y una disminución de precios en el desarrollo de la distribución del producto en la ciudad de Guayaquil. Este beneficio no solo involucra una disminución de gastos operativos también beneficia a la optimización de procesos dentro de la planta y de los distribuidores permitiendo disminución tiempos en cada

una de las actividades ejecutadas dentro de la empresa y reducir gastos por mano de obra u horas extras que sean utilizadas actualmente, además de obtener una planificación más coordinada para la distribución del producto.

Basándonos en el autor Yong (2016) en su tesis “Análisis de la implementación de una cámara de frío en el proceso logístico de Servientrega S.A. y su incidencia en la retención de clientes farmacéuticos”, cuyo objetivo general es Implementar un sistema de cadena de frío en el proceso logístico de Servientrega Ecuador S.A. para la retención de clientes farmacéuticos. Esta investigación es cuantitativa-cualitativa, se tendrá una población finita, puesto que su número de clientes para el tema de investigación es limitado, y cuenta con 1,632 clientes con la modalidad de crédito al cierre de julio de 2016 y con 21 clientes del sector farmacéutico. Como conclusión proponer un sistema que cadena de frío que se garantice la conservación de todos los productos y se mantengan en un adecuado ambiente, donde el almacenamiento sea el óptimo, la distribución sea precisa y el transporte eficaz, incrementando así la satisfacción de los clientes y disponernos en un mejor puesto dentro de nuestro rubro.

Simultáneamente, la investigación realizada por Jiménez (2017), en su tesis “Diseño de un modelo de procesos logísticos de importación en Cotzul S.A.”, cuyo objetivo general es implementar un modelo de los procesos logísticos de importación a la empresa Cotzul S.A. Esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo para la obtención de información que será determinante para los fines de la investigación, no se ve la necesidad de realizar una fórmula para el muestreo, ya que en este caso el universo es bajo y se realizarán las encuestas a los 38 individuos que trabajan actualmente en la organización. Para esto se utilizará un formato de encuestas proporcionado por las herramientas de Google Docs que, nos permite obtener de forma rápida y tabulada las respuestas de los empleados. Como conclusión la implementación del diseño de procesos logísticos, el departamento de importaciones tendrá una mayor eficiencia y una mayor optimización de recursos; ya que los empleados que forman parte de este departamento, tendrán una herramienta indispensable para poder guiarse en todo momento que lo requieran.

Seguidamente, la investigación de Figueroa (2018) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.”, tiene como objetivo el proponer un modelo de gestión por procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. Esta investigación de campo, exploratoria y descriptiva y con un enfoque cuantitativo porque mediante la recolección e indagación de datos de las variables mencionadas antes, se cuantifica la importancia de cada variable del proceso logístico respecto a la satisfacción del cliente para así generar un modelo de gestión que elimine los problemas identificados, se tiene una población pequeña de 44 personas, no se tomará una muestra y la encuesta se realizará a toda la población. Como conclusión en la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda., se considera que todas estas falencias también son originadas por la falta de control de procesos, escasas capacitaciones a los colaboradores, deficiente planeación de la demanda para el abastecimiento de productos y de esta manera evitar los quiebres de inventarios.

De igual manera existen investigaciones de ámbito nacional que ayudaron al desarrollo teórico del presente estudio, teniendo a los autores:

Según Rodas (2018) en su tesis “El proceso logístico y la gestión de la distribución en el restaurante Ma&lu, San Martín de Porres, 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso logístico y la gestión de la distribución, para este estudio se utilizó una metodología descriptiva correlacional de tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal. En conclusión, se puede determinar que a través de los puntos finales alcanzados, se puede identificar que existe un enlace entre las variables antes mencionadas, logrando alcanzar los objetivos planteados para la investigación.

Salazar (2018) en su tesis “Estudio comparativo de procesos logísticos en la corporación Limatambo de la Urb. SemiRústica y la Urb. Canto Rey S.J.L, 2018”, tuvo como objetivo general diferenciar como se desarrollan los procesos logísticos que se llevan a cabo en las sedes de la Urb. Canto Rey y la Urb. SemiRústica, la investigación tuvo como diseño no experimental de corte transversal, se concluyó en base a los resultados los cuales indicaron que no se visualiza una conexión entre

los procesos que existe en cada sede, así mismo que un 8.33% de los colaboradores perciben que los procesos no son los adecuados, el 36.76% que no son regulares y el 21.67% que son regulares. Por otro lado, la confiabilidad fue de 0.946 lo cual demostró un alto nivel de confianza.

Según Placencia y Gálvez (2018) en su tesis “Relación entre el sistema logístico y la gestión empresarial de Korea Motos SRL- Chiclayo”, tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre el sistema logístico y la gestión empresarial. Por lo cual utilizó una metodología descriptiva- correlacional, el diseño de investigación fue no experimental transeccional correlacional, se concluyó que el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.780, por ende, se puede identificar que existe conexión entre las variables estudiadas.

Tauca (2018). En su tesis “Modelo de gestión administrativa para el control de los recursos logísticos en las instituciones educativas estatales de la provincia de Chachapoyas 2015”, tuvo como objetivo general proponer un modelo para plantear estrategias de mejora al control de los recursos logísticos. El tipo de investigación fue descriptivo y el diseño fue descriptivo, en conclusión, se logró obtener una confiabilidad de 0,865, que fue en base a 20 preguntas con la valoración de expertos en el caso.

Por lo tanto, Querevalú (2018) en su tesis “El proceso logístico en la competitividad de la empresa Ag Logistic Group S.A.C. – Callao, 2018”, tuvo como objetivo determinar la influencia del proceso logístico en la competitividad. La metodología utilizada en esta investigación fue hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y su diseño fue no experimental- transversal. Por lo tanto, se concluyó que existe influencia de la primera variable con la segunda variable en estudio, con un 92% lo cual indica que de acuerdo a los procesos que se maneja en la empresa la competitividad de esta se verá implantada en el rubro donde se establece.

Desarrollando la presente indagación se planteó teorías relacionadas a la gestión empresarial y se hizo referencia a las respectivas dimensiones: planeación, así mismo de organización, como también dirección y control que involucra esta variable.

La gestión empresarial es aquella actividad que está dirigida por gerentes, así mismo si se efectúa una buena labor, se podrá obtener resultados óptimos y se generará una mejor productividad dentro de la organización. Robbins y Coulter (2010), en su libro exponen “[...] que incluye la organización y control de las tareas de los demás, de tal manera que se efectúen de una forma efectiva con el cual se logre alcanzar las metas trazadas” (p. 6). La gestión empresarial está vinculada con organizar y revisar cada actividad que se ejecute en la organización, con el fin de obtener resultados productivos y competentes en el mercado; así mismo, mejorar los procesos nos ayudara a la eficiencia de la empresa.

La gestión empresarial tiene una función primordial, puesto que dirige las actividades y procesos que debe haber en una organización y con ello obtener un mejor resultado. Folgueras (2017), menciona que “[...] la gestión puede definirse como la ejecución de tareas para lograr un objetivo concreto. Un aspecto importante es la responsabilidad con que se logren los resultados para evaluar las situaciones y emplear medidas correctivas” (p. 990). Entonces, podremos decir que si efectuamos con sumo cuidado las actividades que se rigen en toda empresa, obtendremos un mejor resultado, puesto que mejorara la productividad de toda la organización.

Se determina que el gestionar adecuadamente las áreas de la empresa, nos ayudara para poder tener bajo resguardo todos los procesos que se den dentro de la empresa y con ella poder alcanzar las metas trazadas. De la manera que Kaufmann, Favretto, Filippim y Cohen (2019), afirman que “[...] toda organización tiene la noción de buscar constantemente diferenciarse de la competencia, generando formulaciones de estrategias y el desarrollo de nuevas ideas, procesos y novedades que conducirán a poder crear y obtener buenos resultados para la empresa”. (párr. 22). De igual sentido se puede indicar que toda gestión requiere de un buen contenido en cuanto a las decisiones que se piensa tomar respecto a los resultados obtenidos.

Según Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016) indican que “[...] es aquella acción que ayuda a tener una mejora continua, optimizando así los recursos para que la empresa pueda tener un avance y su desarrollo sea constante” (párr. 1). Así

mismo podemos indicar que la gestión empresarial es muy importante para un adecuado resultado y se puedan alcanzar los objetivos planteados.

Para el progreso de la presente tesis, cabe mencionar las dimensiones de la respectiva variable en mención.

Según Robbins y Coulter (2010), recalcan que la planeación “consiste en conceptualizar los propósitos de la empresa, así mismo indicar las herramientas que nos ayudaran a conseguir el logro de esos propósitos y evaluar posibles planes para poder tener mejor coordinación en las tareas dentro del trabajo”. (p. 144). Toda organización plantea fines y logros para la obtención de sus resultados, este con propósitos de mejorar e integrar toda la organización como una sola.

Del mismo modo, tal y como menciona Rojas, Maya y Valencia indican que “[...] diversos escritores indican que el proceso de planeación ha sido establecido a través de modelos, haciendo que estos conlleven a un buen resultado para toda organización” (párr. 1). Por ende, podemos precisar que la planeación es un paso esencial para poder realizar cualquier actividad dentro de una empresa, puesto que, al determinar un buen plan, se podrá establecer una adecuada gestión por parte de cualquier gerencia organizacional.

Podemos precisar que, si una organización quiere alcanzar sus objetivos, debe tener bien establecido los planes que tiene previsto, puesto que de esta manera sus resultados serán más eficientes y se podrá lograr cumplir con las metas establecidas.

Para poder saber más sobre la planeación, Frederick (2015) nos expresa que se da en base a ciertos objetivos que a la misma vez son ayudados para la combinación de mercancía y magnitud (p. 95).

Para indicar más acerca de la planeación, Arredondo, Ocampo, Orejuela y Rojas (2017) indica que precisa los volúmenes a fabricar de materia prima dentro de una empresa y así mismo las cantidades a producir por empresas terciarias (p.1).

La planeación en cada organización se puede tomar de diferentes maneras y ser ejecutadas en el momento preciso para el logro de las metas establecidas. De

esta manera Schoenwandt precisa que “[...] el proceso de planeación no siempre tiene un orden específico, se puede emplear un plan adaptando este a los pasos ya realizados en una empresa, precisando que estos estén totalmente aceptados por un personal especializado” (párr. 1). De tal modo podemos precisar que siempre es correcto realizar un plan y tomar suma importancia a la planeación que se ejecute en toda organización.

Por ello podemos indicar que dentro de una organización se pueden plantear diferentes propósitos a través de planes para ejecutar los roles con más eficiencia y haya más productividad dentro de los procesos que se puedan presentar en una empresa, ya sea que preste servicios o brinde productos.

Es así que, en este punto se empieza a generar un listado de acciones por cumplir para las tácticas planteadas.

Del mismo modo, tal como menciona Fernández (2010), “una organización es un grupo de individuos que actúan de manera coordinada para lograr un objetivo” (p. 366).

La organización es la base de todo y la conforman los colaboradores que con su labor hacen que los objetivos planteados se puedan cumplir. Para explicar mejor acerca de la organización, Daft en su libro expone que: “[...] la organización que se efectuó en una empresa, dependerá mucho de la gestión que se dé y el uso de herramientas, ya sea enfoques que se dan en todas las organizaciones o nuevas ideas fundamentales para establecer mayores efectos en la productividad y el aumento de la efectividad de la organización en una compañía” (2015, p. 27). De tal forma se puede indicar que todo proceso que se de en una empresa, empieza por la organización de la misma, puesto que, al tomar y emplear ese punto clave, la relación entre todos de la empresa será mejor.

Para ello Haft y Cunliffe indica que “[...] la organización dentro de una entidad cuyas características y resultados están influenciados, puede traer consigo posibles falencias al momento de querer ejecutar dicha actividad, por ello se requiere que toda empresa exprese su propia organización” (p. 67). Para poder efectuar una adecuada organización en una empresa se tiene que vincular todo acuerdo

exclusivamente con miembros de la empresa, de esta manera la información o cambios que haya solo se verá manejado dentro de esta misma.

Se puede indicar que la organización es aquel punto clave que puede agrupar ciertos factores y el cumplimiento de estas, de tal modo que ayude a determinar las funciones y estipular las responsabilidades que se debe tomar al momento de gestionar.

Así mismo, Gil y Giner (2010) en su libro definen que “la dirección radica en precisar y desarrollar un buen entorno empresarial interior el cual aprueba emplear los medios de cada individuo a fin de lograr los propósitos que están planteados” (p. 305). Es dirigir al grupo de colaboradores con el fin de poder establecer y cumplir las metas de cada individuo y de la organización se cumplan en el tiempo establecido y con todas medidas correspondientes para efectuar la labor a seguir.

Es por ello que la dirección nos permite visualizar hacia el punto que deseamos seguir para poder lograr alcanzar los objetivos propuestos por toda organización. Por ello Pérez, Navarro y Mesa (2017) indican que “[...] la dirección se basa en seguir un diseño estratégico y con ello poder permitir contenido y estrategias mediante la implementación, diseño y control de las actividades” (p.77). De esa manera podemos precisar que seguir una buena dirección dentro de una empresa, es importante puesto que, ayudara a mantener una buena gestión y el eficaz logro de las metas a través de un correcto control.

Según García, Jiménez y De la Cruz (2019) sostienen que “[...] la dirección es fundamental en toda organización y es medido mediante la observación y el análisis de documentos, Así mismo se puede ejecutar acciones con la cual se podrá implementar ejecuciones para los diferentes procesos dentro del trabajo” (p. 2). Por ello se puede indagar que el buen manejo de una adecuada dirección traerá consigo una serie de tareas bien planteadas y ejecutadas, con el fin de incrementar la productividad en los diferentes puntos que va dirigido la dirección de toda empresa.

Una manera de poder llevar una buena dirección en una empresa, es manteniendo los objetivos claros al cual quieren lograr alcanzar, por lo otro lado

ejecutando adecuadamente los estándares al cual se debe seguir para cumplir los propósitos de dicha actividad.

Según Sousa, Souza, Trotta y Campos (2019) indican que “[...] la dirección se mide a través de los resultados ya obtenidos anteriormente, los cuales, al gestionarse de forma correcta, podrán indicar oportunidades de investigación y control en toda organización” (p. 1). De esa manera se puede indicar que el gestionar la dirección dentro de una empresa, permitirá mantener el control de todas las actividades eficazmente.

Para González (2015) expone que “[...] la dirección se ejecuta en varios aspectos dentro de una empresa como externa a ella al relacionarse directamente con cuestiones económicas y políticas” (p.253). La dirección se da en distintas maneras y entra a tallar en todas las áreas dentro de una organización, como fuera de ella misma.

Según Knop y Machado (2017) indican que “[...] la dirección se emplea para poder realizar e influir en nuevas decisiones con el fin de lograr los propósitos por el cual se da inicio a este control” (párr. 1). La dirección es un factor primordial para poder establecer una adecuada gestión y toma de decisiones dentro de toda organización.

Para Dalglish, S., et al (2018) indica que “[...] la dirección se introduce dentro de la gestión integrada en forma una estrategia complementaria para extender la manera de gestionar en todas las áreas de una organización” (p.1). La dirección se emplea para mantener una correcta gestión creando estrategias para poder manejar un control eficiente en todos los departamentos de una empresa.

Para seguir manteniendo información Bronstein (2015) expone que “[...] para que la dirección aumente su factor de impacto, se vuelve atractivo principalmente para gestionar y mantener un buen control dentro de todos los procesos de una organización (p.3). La dirección será albergada por algún colaborador especializado o de la alta gerencia.

Para poder saber más sobre la dirección, Galeeva, Yao, Emanova y Pushkar (2019) nos expresa que va acompañado de métodos para poder ejecutar un

adecuado diseño de producto y así mismo mantiene la optimización de los resultados de toda la gestión a través de la toma de decisiones (p.196).

Por ello la dirección sirve como un elemento importante con el cual se puede obtener lo planeado en su respectivo momento en base a decisiones que servirán para tomar propuestas correctas por medio de todas las estrategias que tenga una organización.

Según Robbins y Coulter (2010) exponen que “Es el procedimiento de observación, cotejo y modificación de la ejecución profesional” (p. 398). Es un elemento principal ya que direccionará todas las fases dentro de una actividad con el cual permitirá medir el logro de metas.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012) en su libro indican que “[...] es la evaluación y modificación del cumplimiento para asegurar que los propósitos de la organización y los proyectos estructurados puedan lograr su culminación” (p. 496). Es decir que el control ayudara a poder establecer las tareas correctas y poder tener una mejor observación en las actividades de toda empresa, puesto que ello traerá consigo mejores tomas de decisiones y con ello poder llegar a las metas planteadas con el fin de cumplir los objetivos que se hayan dado en un respectivo momento.

Para ello, Gamboa, Puente y Vera indican que “[...] el control interno es considerado como un instrumento para poder examinar y dirigir los procedimientos que se rigen en cualquier organización, de esta manera se podrá así llevar a alcanzar el cumplimiento de las carencias no sólo de la organización sino también poder cumplir los objetivos de todos los individuos, en el compromiso de cumplir los propósitos que tiene visualizada la empresa” (párr. 1). Se entiende que de acuerdo a la manera en que una persona maneje y pueda verificar adecuadamente el control dentro de los procesos en una empresa, podrá así satisfacer las necesidades no solo de la empresa sino también poder cumplir los objetivos de las partes interesadas en el cumplimiento de los objetivos que tiene visualizada la empresa.

Según González, Cusgüen, Mojica-Nava y Pavas indican que “[...] el control impacta directamente en verificar que los estándares de calidad dentro de una empresa se cumplan y así mismo se pueda asociar con la capacidad que tengan

de brindar una atención adecuada a los clientes de toda organización” (párr. 1). Por consiguiente, se puede señalar que el control tiene que asociar a todas las áreas de una empresa, puesto que esta se encargara de poder examinar detalladamente todos los pasos que se rigen y que todo pueda salir con efectividad.

Por tanto, Farhat, Barambones, Ramos, Durán y Andújar señalan que “[...] un sistema de control diseñado adecuadamente brindara un buen seguimiento de los procesos y la información más relevante de todas las áreas de una organización, así mismo genera una máxima potencia dentro de todo al ambiente” (párr. 1). Por ello se puede expresar que generar un buen control dentro de la empresa donde se involucre a todas las áreas, maximizara el trabajo de todos, puesto que las cosas se corregirán y se ejecutara mejor la tarea de cada colaborador y se podrá obtener mejores resultados.

El control se puede adecuar dependiendo las áreas y procesos que se efectúen en toda empresa. Por ello, López, Chávez, Vilahomat, Antón, y Sorí explican en su artículo que “[...] el control se basa en varios procesos que se da de manera manual, es decir involucrando la recepción de documentos e informes, para el buen desarrollo de tal plan” (p. 36). Se puede utilizar de tal manera el uso de herramientas e información, para maximizar el trabajo y el tiempo de este, así mismo el uso de la tecnología ayudara a que el control sea más eficiente y los resultados favorables.

Se puede indicar que el control en una organización, es la etapa principal en la administración, puesto que, al tener un buen plan de este, el administrador podrá verificar la situación real en cómo se encuentra los procesos o actividades en la organización.

Para el efecto de la segunda variable que es proceso logístico corresponde alegar teorías que aportaron a su desarrollo, así mismo de sus dimensiones tales como: aprovisionamiento, almacén, como también producción y distribución de productos que compete a esta variable.

Para mencionar una mejor función de los Procesos Logísticos se puede indicar que estos facilitan la conexión entre la producción y el desplazamiento de los productos dentro de toda organización. Según Gómez (2014) en su libro define

que “[...] es notada como una selección de tareas que se manejan no solo para temas relacionados con la venta de productos, sino que va dirigido para el desarrollo que se dé dentro de la empresa que agregan merito a la organización” (p. 8). El proceso logístico va más allá de simples funciones, sino que dependerá de las decisiones que el encargado plantee y ejecute dentro de la empresa.

Así mismo Gómez (2014) en su libro sustenta que “el procedimiento que se da en toda organización se rige en transformar los bienes, cualidades y discernimiento con la que una organización goza a diferencia de la competencia, creando una mayor superioridad respecto s los rivales y esto se da con la percepción de los consumidores”.

De la misma manera Gómez (2014) en su libro indica que el proceso logístico “se basa en coordinar y establecer el inicio de las tareas o procesos necesarios para poder obtener un adecuado termino de algún plan que se establezca dentro de la empresa” (p. 8).

Para Damián y Suárez una definición de proceso es “[...] una sucesión establecida por tareas dentro del trabajo, donde se utiliza medios de la empresa para transformar materia prima en elementos terminados” (p. 150). El proceso se ejecuta para convertir un elemento donde solo se haya materiales, a uno donde se pueda requerir de una actividad para su funcionamiento.

Para hablar más acerca del proceso Benítez, Díaz, Cabrera, García, & Maura indican que “[...] es establecer una sucesión de las tareas que se enlazan para la elaboración de la mercancía, de la misma manera poder tener el control y verificar si existen algunos elementos de la mercancía que se evaden al momento de la fabricación de los productos” (p.78). Podemos ver que los procesos dentro de una empresa son esenciales, así como evaluar el buen funcionamiento de este para garantizar un óptimo resultado.

Así mismo se puede establecer que la logística nos ayuda a poder facilitar y tener un adecuado control de todas las actividades y ver las falencias que se están presentando y poder combatirlas. Para ello Bureau (2011) en su libro señala que: “Si un encargo no está en sus cantidades correctas, se hallara una percepción negativa, es por ello que la tecnología facilita la forma de realizar un procedimiento

y radicar los posibles errores que puedan subsistir (p. 19). Los avances tecnológicos han avanzado en la actualidad y esto hace que se maneje con más eficiencia todos los procesos dentro de la empresa y reducir los errores que a primera instancia no se puede percibir.

Para definir la logística Murphy y Knemeyer (2015) indican que se encarga de la elaboración y distribución de un elemento que controla la eficiencia y eficacia del almacén y con ello poder alcanzar y complacer los requerimientos de los consumidores (p. 4).

También podemos indicar que la logística mantiene un lugar relevante dentro de toda empresa donde se maneje un número grande de productos y donde se requiera de una buena gestión logística, haciendo que las expectativas de un buen resultado sean mejor. Según Murphy y Knemeyer en su libro exponen que "[...] la logística involucra la circulación y depósito de todos los bienes, servicio e indicaciones vinculadas". (p. 5). Así mismo podemos decir que la logística es una manera que simplifica el proceso dentro del almacén y brinda un informe más detallado del control que se practica dentro de esta área.

El proceso logístico es la encargada de la coordinación, gestión y control del almacén de los productos, así mismo de los servicios que se presten en una organización, dando a conocer de la mejor manera una información exacta para una mejor obtención de los pasos y procedimientos que se realicen internamente en la organización.

Por ende, pasaremos a detallar las dimensiones de la antes mencionada variable.

Según Escudero (2009), "[...] la gestión de aprovisionamiento es el grupo de operaciones que ejecuta una organización para suministrar los materiales imprescindibles al momento de realizar los procesos de la fabricación y comercialización de la mercancía". (p.6). De esa manera podemos precisar que el aprovisionamiento en una empresa es un punto clave para la correcta ejecución de la elaboración del producto.

Por otra parte, López (2014), indica en su libro que "[...] el aprovisionamiento busca obtener productos económicos, ya sea que pequeñas o grandes tamaños".

(p 15). Así mismo ayuda a suministrar las materias primas que se requieren dentro de toda empresa.

Para Escudero (2009), en su libro indica que “[...] la gestión de aprovisionamiento tiene 3 funciones fundamentales que son: obtener los materiales para el procedimiento y marketing del producto terminado, manejar la provisión de los productos y controlar los inventarios y coste”. (p.6). Así mismo podemos indicar la importancia que tiene el manejar de manera correcta estas 3 funciones que ayudarán a tener una buena gestión para adquirir y comprar material.

De igual manera, López (2014), explica que el eje principal del aprovisionamiento en que se efectúa el material de forma continuada, disminuyendo así el peligro que se presume ante la detención de la maquinaria”. (p 14). Por otro lado, organiza las existencias que se emplean en cada área de toda organización.

Escudero (2009), en su libro expone que “[...] el almacén de aprovisionamiento es primordial para conservar el compás de la fabricación, de igual manera ayuda a ejercer de enlace entre los proveedores de la materia prima y el lugar donde se produce el producto”. (p.9). Por ello se recomienda establecer contacto con varios proveedores de confianza con el cual se pueda establecer la elaboración de la mercancía con eficiencia.

Por ello, el aprovisionamiento implica en consolidar la manera en cómo se debería proveer una empresa en cuanto a sus productos y que éste ayude a controlar mejor los inventarios y trabajar de manera óptima.

Según Sáenz y Gutiérrez (2014), indican que el almacén “es el recinto donde se encuentran las mercancías y, no solo eso, sino que en el almacén se realizan distintas operaciones como acondicionamiento de las mercaderías, o preparación de las mismas” (p. 61).

Para definir el almacén Hedler, Gulgun y Taboada (2015) expone que es una pieza fundamental dentro del proceso de las cadenas de suministro que se utilizan para medir el desempeño y el rendimiento que se ejerce dentro del área de almacén, por otro lado, ayudara a albergar los documentos para la buena gestión de dicha área (p. 1).

Para López, Chávez, Vilahomat, Antón y Sorí indican que el almacén es “[...] el lugar donde se efectúa el almacenamiento de documentos y de materia prima para ser fabricados posteriormente” (párr. 1). El almacén es un lugar donde se estructura todos los materiales para ser procesados después de haber requerido de pedidos.

Para informarse más acerca del almacén, Grosse Dixon, Neumann y Glock (2016) exponen que “el almacén es el área que permite adecuar un correcto desempeño de los procesos de selección de pedidos, así mismo es donde se maneja una gran cantidad de mano de obra. (párr. 1).

Adicionalmente Kłodawski, Lewczuk, Jacyna y Żak (2017) indican que “[...] Debido a la característica fundamental del almacén, este proporciona una mayor eficacia en las operaciones y estrategias de proceso, con el cual se podrá ejecutar una mejor gestión de esta área” (p.44). El control de los almacenes se debe manejar adecuadamente para que los materiales puedan estar en un lugar seguro y de igual manera los productos terminados.

Para definir la producción, Morris (2014) indica que “es un área fundamental en la cual un producto que utiliza métodos más lentos, más materiales o que tarda más tiempo en montarse, ya tiene desventaja competitiva por muy bien diseñado que esté”. (p. 127).

La distribución de productos es aquella actividad que se rige desde la llegada de la materia prima, la elaboración de este y por último el término de la compra de un cliente Para Aparicio, Zorrilla (2015) en su libro indica que es “la herramienta de mercadotecnia que conecta la fabricación con la utilización, de tal forma que el producto final ya este comprado por algún cliente u empresa” (p. 21).

Por ello podemos indicar que la distribución es una parte funcional ya que se encarga de ver la parte del proceso y repartir de forma correcta las cantidades exactas de producto para cada elaboración dentro de la empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

El tipo de investigación que se desarrolló fue aplicada, debido a que se discutió las teorías con las situaciones presentadas en la institución. Al respecto McMillan y Schumacher (2005) citado por Barboza (2015) menciona que la investigación aplicada se focaliza en un ambiente usual y se da prioridad al crecimiento y profundización al conocimiento alcanzado en el estudio sobre dicha indagación. La investigación aplicada logra un conocimiento importante para dar solución a una problemática general. De igual manera la práctica del conocimiento y los efectos de la investigación se da como resultado de un proceso estricto, dispuesto y sistemático que compruebe su veracidad hacia la realidad.

##### **Enfoque**

Es necesario tener en cuenta a Albert (2007), citado por Gómez (s.f) que sostiene con respecto al enfoque cuantitativo que esta se direcciona a explicar, predecir o controlar fenómenos mediante la medición de variables que transfiguran en datos cuantitativos, que suelen ser desarrollados y procesados en programas estadísticos. Para este caso se establecen hipótesis que, por medio de la obtención y análisis de datos, se trata de confirmar o rechazar. El tipo de enfoque que se desarrolló será cuantitativo, debido a que se realizó una encuesta que fue proporcionada en datos estadísticos para poder establecer si existe relación entre las variables en estudio.

##### **Nivel**

Del mismo modo, es una pesquisa de nivel descriptivo-correlacional, debido a que se especificó la problemática en relación con sus variables, detallándolo de manera más minuciosa en sus dimensiones. A su vez Livia y García (2015) menciona que “la utilidad de los estudios correlacionales es profundizar sobre el grado de relación entre variables bajo estudio (p. 216)”. Asimismo, de corte transversal, tal como lo define Manterola y Otzen (2014) “su característica fundamental es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que

no existen períodos de seguimiento”. Además, las variables no sufrieron modificación. Aporte que comparten Hernández, Fernández y Baptista (2014) citado por Pineda y Alcántara (2017) en el que expresan que el diseño transversal se identifica debido a que los datos obtenidos se realizan en un solo momento y tiempo único.

La presente investigación busco determinar la correlación que existe La gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

### **Diseño**

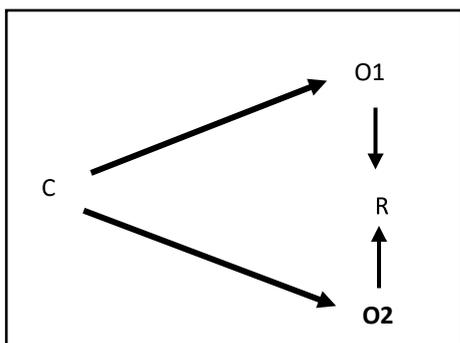
El diseño de la investigación es no experimental, debido a que no existe una manipulación entre las variables y se visualizan las características de manera natural para ser analizados. (Hernández et al., 2014). Debido a la naturaleza de la indagación se afirma que se trata de un trabajo de diseño no experimental, porque los datos obtenidos no fueron alterados, es de corte transversal porque la presente investigación se realizó de un momento específico.

C: Colaboradores que conforman la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

O1: Gestión empresarial.

O2: Proceso logístico.

R: Relación entre gestión empresarial y el proceso logístico.



### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión Empresarial**

**Definición conceptual:** Según Tubay, Peña, Cedeño y Chang indican que “[...] es aquella acción que ayuda a tener una mejora continua, optimizando así los

recursos para que la empresa pueda tener un avance y su desarrollo sea constante” (párr. 1).

**Definición operacional:** La medición de la variable fue medida por los indicadores siguientes: medición, resultados, revisión, áreas, colaboradores, servicio, desempeño, cumplimiento de objetivos y planes en base a la escala de Likert.

**Dimensiones e indicadores:**

Planeación:

- Desempeño
- Rentabilidad
- Cambios Estructurales

Organización:

- Objetivos
- Resultados
- Eficiencia

Dirección:

- Calidad
- Eficiencia
- Evaluación

Control:

- Supervisión
- Retroalimentación
- Estrategia

**Escala:** Ordinal

**Variable 2: Proceso Logístico**

**Definición conceptual:** Según Gómez (2014) en su libro define que “es notada como una selección de tareas que se manejan no solo para temas relacionados con la venta de productos, sino que va dirigido para el desarrollo que se dé dentro de la empresa que agregan merito a la organización” (p. 8).

**Definición operacional:** La medición de variable fue medida por los indicadores siguientes: entregas completas, número de compras, capacidad total, tiempo para hacer cambios, tiempo de ciclo de producción utilización de capacidad en base a la escala de Likert.

### **Dimensiones e indicadores**

Aprovisionamiento:

- Calidad
- Servicio
- Precio

Almacén:

- Entregas completas
- Número de compras
- Capacidad total

Producción

- Tipo de ciclo de producción
- Tiempo para hacer cambios
- Utilización de la capacidad

Distribución de productos

- Tipo de mercancía
- Cantidad de suministro
- Cantidades mínimas y máximas

**Escala:** Ordinal

La matriz de operacionalización del estudio se presenta en el anexo 1.

### **3.3. Población, muestra, unidad de análisis**

#### **Población**

Para Hernández et al indica que “[...] la población o universo es el grupo de todos los sucesos que coinciden con concretas aclaraciones”. (2014, p. 12). Se considera a un grupo de personas donde se puede delimitar opiniones distintas.

La población objetivo de este estudio está constituida por un total de 40 colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C.

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores de la empresa Hilplast S.A.C.

**Criterios de exclusión:**

- Clientes de la empresa Hilplast S.A.C.

**Muestra**

Se estableció una muestra censal, por lo que se empleó el total de la población, que fueron los 40 trabajadores de la empresa Hilplast S.A.C. según Hernández, Fernández y Baptista (2014) al emplear la población censal dentro de una investigación, está brindando información general a los sistemas investigados, así mismo fortalece la aceptación para una correcta adecuación con unidades de análisis para la población objetivo (p.78).

**Unidad de análisis:** Trabajador de la empresa Hilplast S.A.C.

**3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

**Técnica**

La técnica aplicada para la investigación es el censo, puesto que, según López y Fachilla (2015) nos indica que la censo ya no solo es un instrumento de medición, sino que es aquel proceso primordial dentro de una investigación, el cual se expresa como el método continuo de todo procedimiento dentro de una investigación. Por ello, el uso de dichas encuestas estará enfocada a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C de Ate en el año 2019 y como resultado se podrá fijar las variables en su entorno laboral.

**Instrumento**

El instrumento utilizado en la investigación será el cuestionario, así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que el cuestionario está conformado por interrogantes de algún tema o variable que se disponga a medir.

**Tabla 1**

*Técnica e instrumento de recolección de datos*

| <b>Variable</b>     | <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b> |
|---------------------|----------------|--------------------|
| Gestión Empresarial | Censo          | Cuestionario       |
| Proceso Logístico   | Censo          | Cuestionario       |

El instrumento de recolección de datos que se aplicó en la investigación fue el cuestionario de tipo Likert con 5 escalas de medición, para lo cual se formuló 18 ítems correspondientes a la variable gestión empresarial y 24 ítems respecto a la variable proceso logístico.

**Tabla 2**

*Escala de Likert*

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

### **Validez**

Según Hernández, et al (2014) indica que: “La validez, refiriéndose en general, mide la clase en que una herramienta calcula la variable que adquiere calcular” (p. 200). Esto ayudara a poder realizar una medición con mucha más seguridad.

La validación del instrumento se hará mediante la evaluación y aprobación de juicio de expertos en el tema, antes de ser aplicado.

Para Galicia, Balderrama, Edel (2017) indican que en el proceso de validez del contenido se pueden identificar las debilidades y fortalezas del instrumento. Ello permitirá un análisis profundo del investigador que dará lugar a la toma de decisiones con respecto a que modificar, integrar o eliminar (párr. 1).

**Tabla 3**

*Validación de juicio de expertos*

| Variable 1: Gestión Empresarial |         |         |         |       |
|---------------------------------|---------|---------|---------|-------|
| CRITERIOS                       | EXP. 01 | EXP. 02 | EXP. 03 | TOTAL |
| Claridad                        | 81%     | 80%     | 80%     | 241%  |
| Objetividad                     | 81%     | 80%     | 80%     | 241%  |

|                 |     |     |       |       |
|-----------------|-----|-----|-------|-------|
| Pertinencia     | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Actualidad      | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Organización    | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Suficiencia     | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Intencionalidad | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Consistencia    | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Coherencia      | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
| Metodología     | 81% | 80% | 80%   | 241%  |
|                 |     |     | Total | 2410% |
|                 |     |     | CV    | 80.3% |

En la tabla N°3 se visualiza la validez promedio que se obtuvo del instrumento en la evaluación por juicios de expertos correspondiente a la primera variable del trabajo de investigación: Gestión Empresarial teniendo como resultado un 80.3%, lo cual deduce una calificación buena que va a posibilitar la aplicación del instrumento en la muestra.

**Tabla 4**

*Validación de juicio de expertos*

| Variable 2: Proceso logístico |         |         |         |       |
|-------------------------------|---------|---------|---------|-------|
| CRITERIOS                     | EXP. 01 | EXP. 02 | EXP. 03 | TOTAL |
| Claridad                      | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Objetividad                   | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Pertinencia                   | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Actualidad                    | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Organización                  | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Suficiencia                   | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Intencionalidad               | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Consistencia                  | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Coherencia                    | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
| Metodología                   | 85%     | 80%     | 80%     | 245%  |
|                               |         |         | Total   | 2450% |
|                               |         |         | CV      | 81.7% |

En la tabla N°4 se acata la validez promedio que se logró del instrumento en la evaluación por juicios de expertos con respecto a la segunda variable del trabajo

de investigación: Proceso logístico, resultando en un 81.7%, obteniendo una calificación alta que va a permitir la aplicación del instrumento en la muestra.

Para agregar, en la tabla N°5 se presenta como referencia el grado y nombres completos de los 3 expertos que intervinieron en la evaluación de los instrumentos.

**Tabla 5**

*Información personal de los expertos*

| <b>Grado</b> | <b>Apellidos y nombres</b>       |
|--------------|----------------------------------|
| Experto N°1  | Mg. Briceño Doria Gonzalo        |
| Experto N°2  | Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham |
| Experto N°3  | Mg. Pérez Huamán Julio           |

### **Confiabilidad**

Para ello Hernández, et al. (2014) indica que “[...] la confiabilidad es el grado en que una herramienta para medir presenta resultados coherentes y consistentes. (p. 122). Este punto sirve para saber qué tan confiable es el resultado que nos ha brindado una investigación.

Para precisar y calcular el nivel de confiabilidad del presente trabajo de investigación se aplicará el estadístico Alfa de Cronbach, basado en una encuesta piloto de 15 trabajadores. Con los datos obtenidos se creará una base de datos en Excel que luego fueron exportados y procesados en el software SPSS 25.

Por ello Lao y Takakuwa (2016) indican la siguiente escala de medición:

**Tabla 6**

*Escala de medición del Alfa de Cronbach*

| <b>Rango</b> | <b>Magnitud</b> |
|--------------|-----------------|
| 0.81 – 1.00  | Muy Alta        |
| 0.61 – 0.80  | Alta            |
| 0.41 – 0.60  | Moderada        |

0.21 – 0.40

Baja

0.001 – 0.20

Muy Baja

---

Fuente: Adaptado de Thorndike (1989) y Magnusson (1983)

Según Lao y Takakuwa (2016) nos indica que la medida de la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach se supone que los ítems se miden bajo un solo constructo y que se relacionan entre sí y cuando el valor del alfa se aproxime a 1 la consistencia de los ítems será mayor.

### **Tabla 7**

*Estadístico de confiabilidad-Alfa de Cronbach global*

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,932             | 48             |

---

Los datos recogidos en la investigación corresponden a 40 colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C en ATE.

El rango de confiabilidad se encuentra dentro del rango “Muy alta”. Lo cual denota según la interpretación de la tabla N°6 que es apropiada para poder aplicarla.

### **Tabla 8**

*Estadístico de fiabilidad-Alfa de Cronbach Variable1: Gestión Empresarial*

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,851             | 24             |

---

En base al cuestionario de la primera variable gestión empresarial, que consta de 24 ítems, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.851, en otras palabras, es muy alta fiabilidad para su aplicación.

### **Tabla 9**

*Estadístico de fiabilidad-Alfa de Cronbach Variable2: Proceso Logístico*

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
|------------------|----------------|

---

Para el cuestionario de la segunda variable proceso logístico, se aprecia que el porcentaje de fiabilidad obtenido es de 0.877, el cual indica que tiene un nivel muy alto de fiabilidad para su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

Tal como menciona Corona (2016), un investigador debe realizar una detallada medición de sus variables, teniendo como base objetivos correctamente definidos y delimitados. Se recopilan los datos y/o resultados de la investigación en los que se aplicaran distintos procedimientos estadísticos para la obtención de diferencias estadísticamente significativas entre las variables medidas, en el que se incluye el uso de ciertos paquetes estadísticos.

Los datos recopilados a través del instrumento en la investigación fueron tabulados en un Excel, para ser desarrollado en el programa SPSS 22, en el que se obtuvieron datos, tablas y figuras estadísticas. Para el póstumo uso de la misma, en su análisis, el cual sirvió como argumento en la discusión.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Análisis descriptivo**

Para Rendón, Villasis y Miranda (2016) La estadística descriptiva tiene como finalidad realizar un estudio de manera práctica, precisa y concreta para su interpretación. Los cuadros ayudan a resumir datos, las figuras o gráficas muestran tendencias y comparaciones, las imágenes o fotografías muestran fenómenos explicables en el texto (p. 406).

La pesquisa se inició con la recolección de información, seguido de la organización de dicha información; con ello se tabulo una base de datos en Excel, el que sería desarrollado mediante el programa SPSS V. 25 el cual arrojo tablas y figuras estadísticas que servirían para el análisis de los resultados.

## **Análisis inferencial**

Según Stevenson (2009), citado por Corona (2015), La inferencia trata de analizar e interpretar una muestra de datos; el muestreo brinda una medición de manera resumida, pero compuesta, de una población, y consecutivamente utiliza dicha información para indicar qué características tiene la población total (p.18).

Asimismo, para Castro y Ordoñez (2017) la estadística inferencial permite examinar una muestra y determinar estimaciones, de esa manera realizar hipótesis sobre las características de una población. (p. 34).

Posterior al desarrollo del análisis descriptivo, se continuó con el análisis de datos cuantitativos mediante la estadística inferencial, estimando parámetros y procurando la hipótesis. Aplicando el análisis no paramétrico, Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información que se recolectó de los colaboradores y administradores de la empresa Hilplast S.A.C en Ate, fueron obtenida de forma transparente y conservada para su uso en el análisis de la investigación. Los datos no fueron manipulados ni se perjudicó a la sociedad. Los aspectos éticos han sido evidenciados por medio de los siguientes valores:

Veracidad, puesto que, la investigación abarcó bibliografía de distintos autores y se citó de forma correcta haciendo uso de las normas APA en la referencia de los mismos, valorando sus aportaciones.

Compromiso, puesto que, cada accionar en la investigación se hizo con el fin de que las medidas correctas que se tomaron contribuyan al desarrollo de la investigación.

Confidencialidad, puesto que se mantuvo en reserva la identidad y la información proporcionada por los colaboradores y administradores de la empresa Hilplast S.A.C.

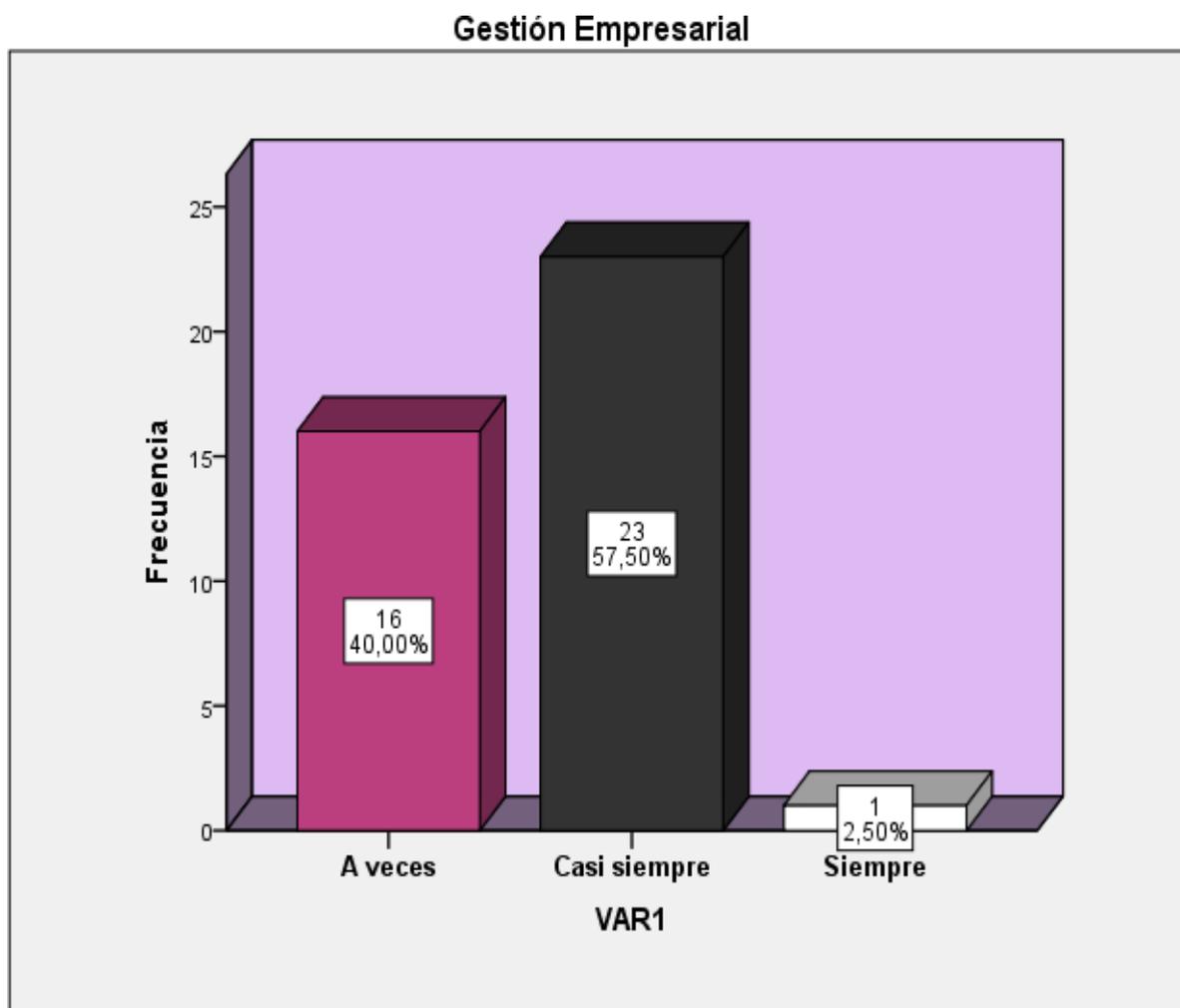
#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Medidas descriptivas de las variables

**Tabla 10**

*Resultado descriptivo Variable 1. Gestión empresarial.*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 16         | 40,0       | 40,0              | 40,0                 |
|        | Casi siempre | 23         | 57,5       | 57,5              | 97,5                 |
|        | Siempre      | 1          | 2,5        | 2,5               | 100,0                |
|        | Total        | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |



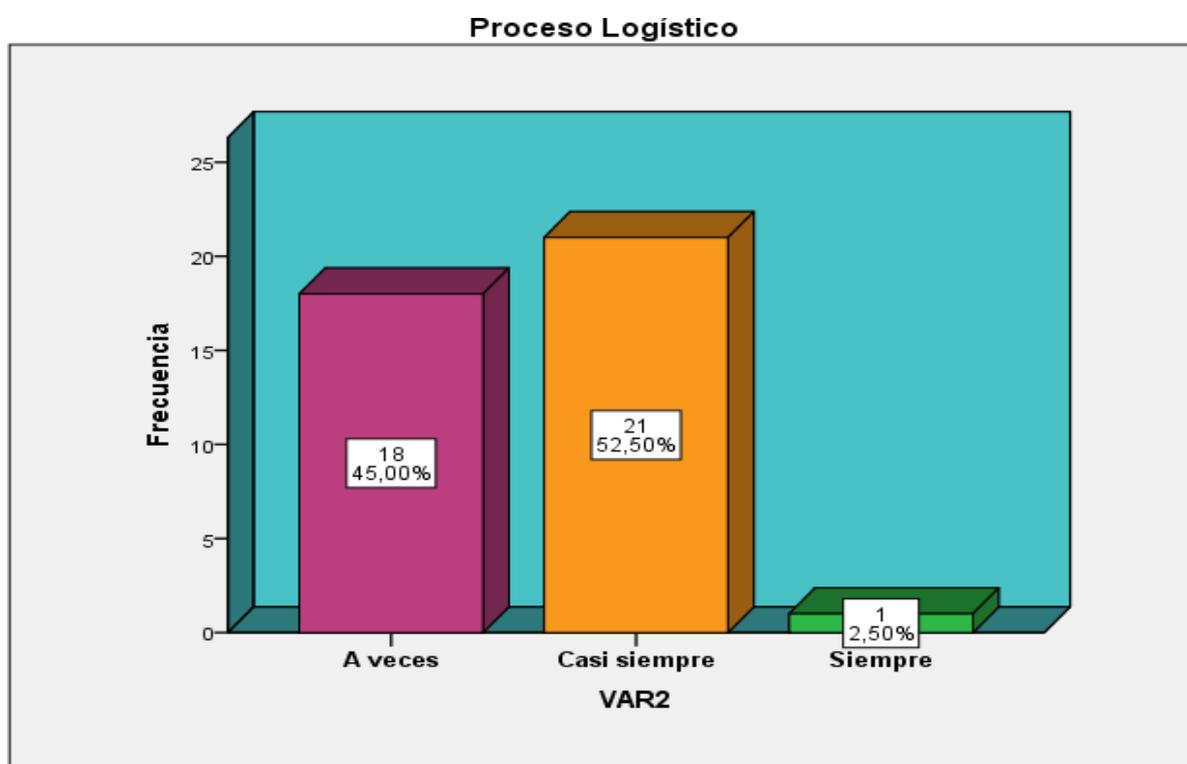
**Figura 1.** Gestión empresarial, encuesta a los colaboradores en la empresa Hilplast S.A.C.

**Comentario:** Conforme a la tabla 10, Gestión empresarial, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 50.50% que casi siempre observa una correcta gestión empresarial en la empresa Hilplast S.A.C., mientras que un 40.00% indica que a veces se puede visualizar que la gestión empresarial es la adecuada, así mismo un 2.50% indica que siempre se realiza una buena gestión empresarial. De tal manera, se puede indicar que se debería tomar más en cuenta a los colaboradores al momento de mejorar la gestión empresarial, con el fin de que ellos puedan percibir que sus opiniones son tomadas en cuenta para la gestión.

**Tabla 11**

*Resultado descriptivo Variable 2. Proceso logístico*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 18         | 45,0       | 45,0              | 45,0                 |
|        | Casi siempre | 21         | 52,5       | 52,5              | 97,5                 |
|        | Siempre      | 1          | 2,5        | 2,5               | 100,0                |
|        | Total        | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |



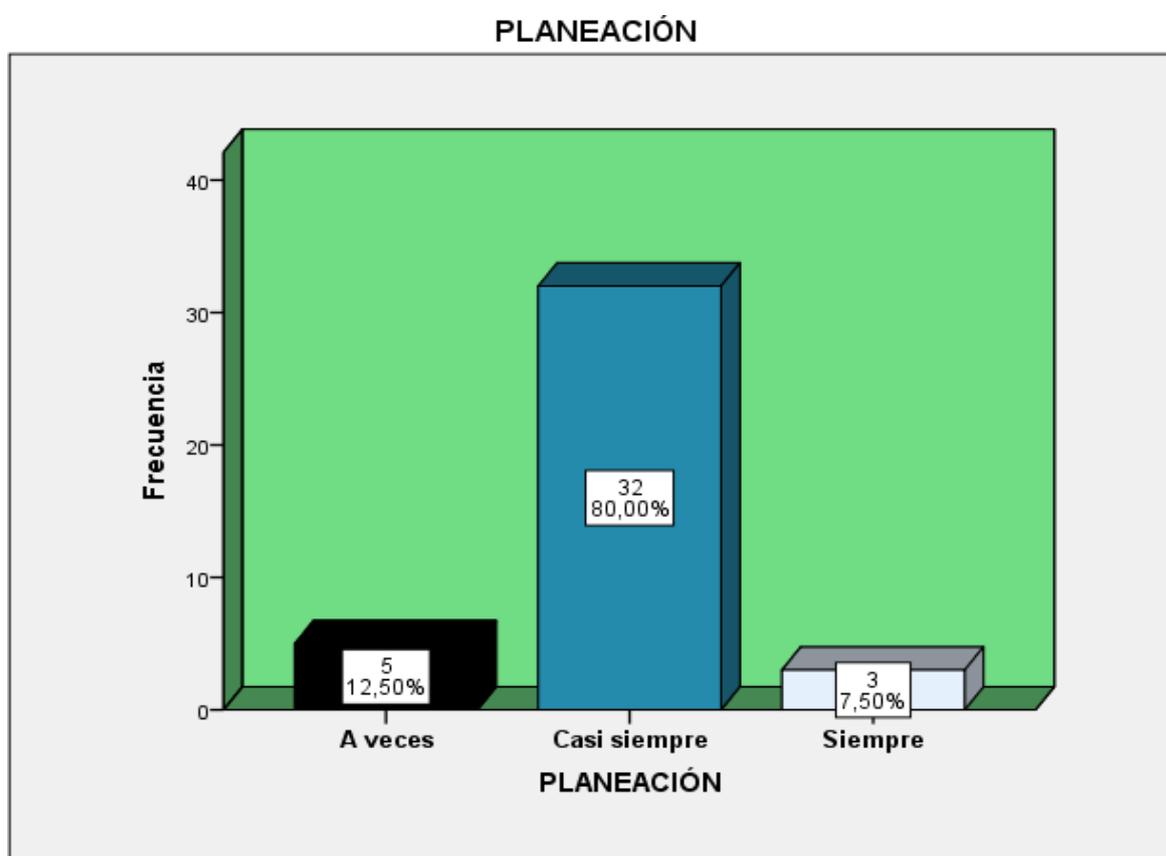
**Figura 2.** Proceso logístico, encuesta a los colaboradores en la empresa Hilplast S.A.C.

**Comentario:** Conforme a la tabla 11. Proceso logístico, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 52.50% a veces observa un adecuado proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., mientras que un 45.50% indica que casi siempre se puede visualizar un habitual proceso logístico, así mismo un 2.50% indica que siempre percibe un buen proceso logístico. De tal manera, se puede indicar que se debería seguir trabajando en este punto importante para la organización.

**Tabla 12**

*Resultado descriptivo Dimensión 1. Planeación*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 5          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
|        | Casi siempre | 32         | 80,0       | 80,0              | 92,5                 |
|        | Siempre      | 3          | 7,5        | 7,5               | 100,0                |
|        | Total        | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |



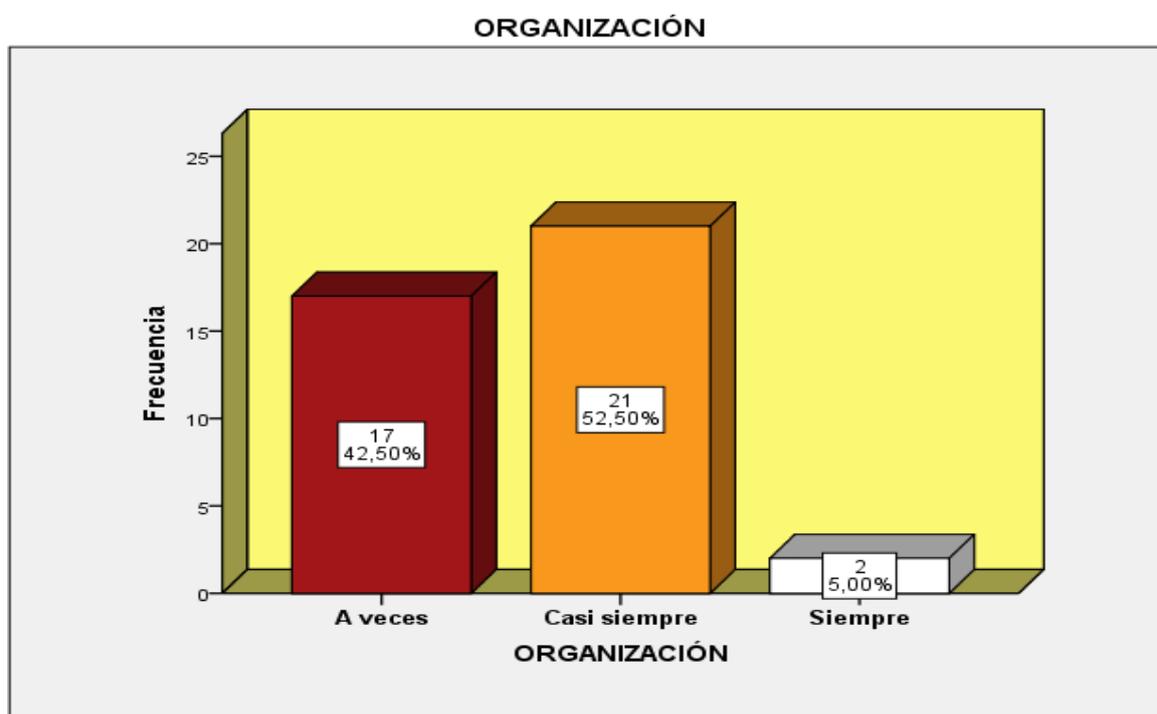
**Figura 3.** Planeación, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C.

**Comentario:** Conforme a la tabla 12. Planeación, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 12.50% a veces observa que se toman bien la planeación en la empresa Hilplast S.A.C., mientras que un 80.00% indican que casi siempre se percibe que se establecen la planeación adecuadamente, así mismo un 7.50% indica que siempre se establece la planeación pensando en los colaboradores. De tal manera, se puede indicar que se debería tomar más en cuenta a los colaboradores al momento de mejorar los planes estratégicos, con el fin de que ellos puedan percibir que sus opiniones son tomadas en cuenta en la organización.

**Tabla 13**

*Resultado descriptivo Dimensión 2. Organización*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 17         | 42,5       | 42,5              | 42,5                 |
|        | Casi siempre | 21         | 52,5       | 52,5              | 95,0                 |
|        | Siempre      | 2          | 5,0        | 5,0               | 100,0                |
|        | Total        | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |



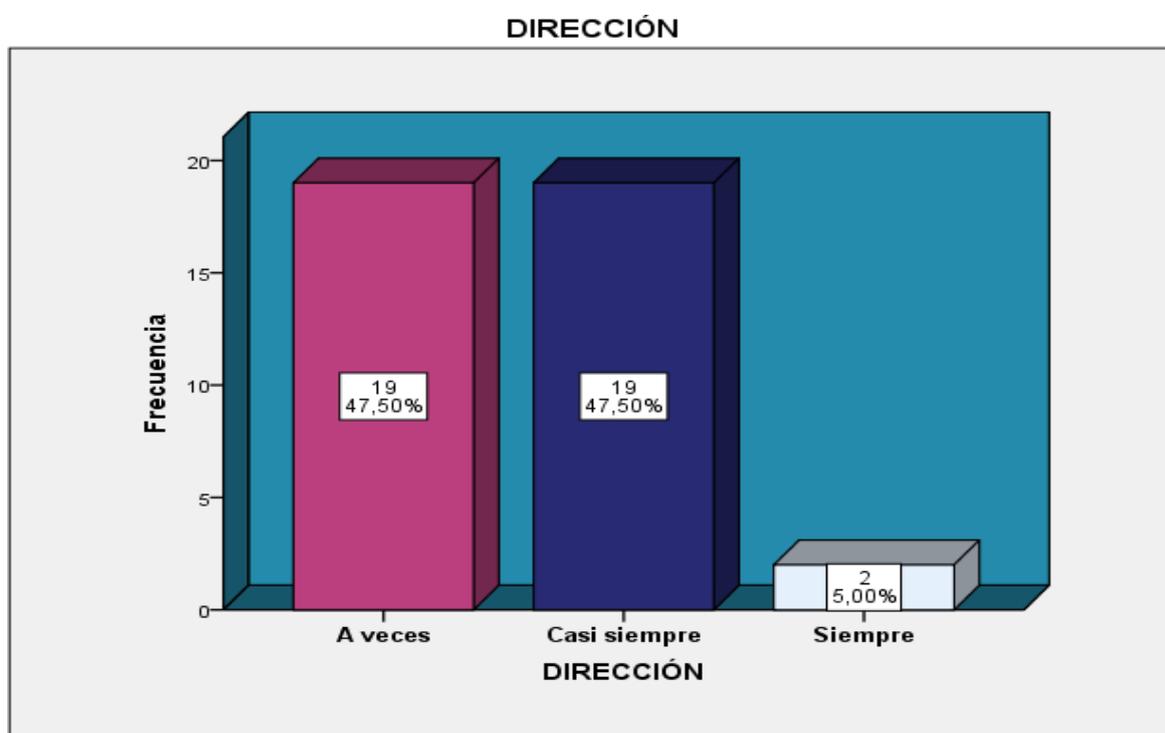
**Figura 4.** Organización, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C.

**Comentario:** Conforme a la tabla 13. Organización, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 42.50% a veces observa que se maneja bien la organización en la empresa Hilplast S.A.C., mientras que un 52.50% indican que casi siempre se percibe que se establecen la planeación adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se establece la planeación pensando en los colaboradores. De tal manera, se puede indicar que se debería tomar más en cuenta los criterios de división de trabajo, para que haya un mayor rendimiento en los a los colaboradores y puedan mejorar sus capacidades.

**Tabla 14**

*Resultado descriptivo Dimensión 3. Dirección*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 19         | 47,5       | 47,5              | 47,5                 |
|        | Casi siempre | 19         | 47,5       | 47,5              | 95,0                 |
|        | Siempre      | 2          | 5,0        | 5,0               | 100,0                |
|        | Total        | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |



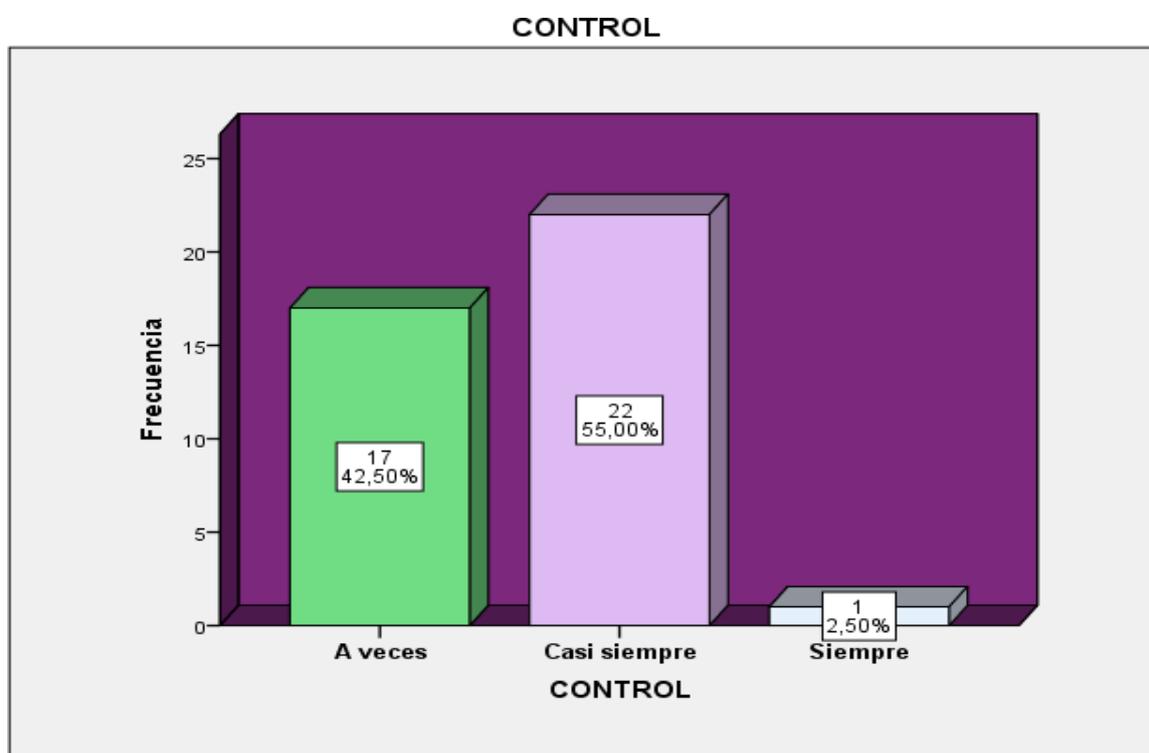
**Figura 5.** Dirección, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C.

**Comentario:** Conforme a la tabla 14. Dirección, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 47.50% a veces observa que se maneja bien la dirección en la empresa Hilplast S.A.C., mientras que un 47.50% indican que casi siempre se percibe que se establece la dirección adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se maneja la dirección pensando en la motivación hacia los colaboradores. De tal manera, se puede precisar que se debería mejorar el liderazgo y la comunicación para poder incentivar a todos los trabajadores.

**Tabla 15**

*Resultado descriptivo Dimensión 4. Control*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 17         | 42,5       | 42,5              | 42,5                 |
|        | Casi siempre | 22         | 55,0       | 55,0              | 97,5                 |
|        | Siempre      | 1          | 2,5        | 2,5               | 100,0                |
|        | Total        | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |



**Figura 6.** Control, encuesta a los colaboradores de la empresa Hilplast S.A.C.

**Comentario:** Conforme a la tabla 15. Control, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 42.50% a veces observa que se maneja bien el control en la empresa Hilplast S.A.C., mientras que un 55.00% indican que casi siempre se percibe que existe un control adecuado, así mismo un 2.50% indica que siempre se maneja el control evaluando el desempeño de los colaboradores. De tal manera, se puede precisar que se debería monitorear los objetivos planteados para la mejora de la organización.

## 4.2. Método inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

**H0** la distribución estadística de la población es normal.

**H1** la distribución estadística de la población no es normal.

Nivel de significancia  $\alpha$  = error 5% = 0.05 (95% Z = +/- 1.96)

Decisión:

Sig.  $p < sig.$  0.05 se rechaza la H0 y aceptamos H1

Sig.  $p > sig.$  0.05 se acepta la H0 y rechazamos H1

**Tabla 16**

*Cuadro de prueba de normalidad*

|             | Kolmogorov-Smirnova |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|-------------|---------------------|----|------|--------------|----|------|
|             | Estadístico         | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión     |                     |    |      |              |    |      |
| empresarial | ,356                | 40 | ,000 | ,701         | 40 | ,000 |
| Proceso     |                     |    |      |              |    |      |
| Logístico   | ,330                | 40 | ,000 | ,706         | 40 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 16, observamos los siguientes resultados en base a la prueba de normalidad de la muestra, donde se puede observar que los estadísticos son diferentes entre ambas variables. Además, se usó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que nuestra población solo está conformada por 40 elementos.

Sobre la variable Gestión empresarial, nos indica un valor estadístico de 0,701 con 40 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0,00 este valor es menor a 0,05 y sobre la variable Proceso logístico, nos indica un valor estadístico de 0,706 con 40 grados de libertad, el valor de significancia es menor a 0,00 y este valor es menor a 0,05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula H0 y aceptamos la alterna H1. Concluimos diciendo que la distribución estadística de la población no es normal y en este caso se utiliza Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Sig. = 0.00 < 0.05 se rechaza la H0

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

Se toma en cuenta a los autores Anderson y et. (1999) citado por Mondragón (2014) que afirman que el coeficiente de correlación de rangos de Spearman:

Debe marcar desde -1.0 hasta +1.0, y se analiza de este modo: las normas más allegadas a +1.0, expresan que hay una extensa agrupación entre las listas, quiere decir que a través que incremente una escala el otro incrementara de igual manera; las normas más allegadas a -1.0 indican que hay una extensa agrupación negativa entre las listas, por lo que, al incrementar una escala, el otro disminuirá. Por lo mismo si el valor es 0.0, no hay correlación. (p.100)

**Tabla 17**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

| <b>RANGO</b>  | <b>RELACION</b>                   |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta     |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media        |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil        |
| 0.00          | No existe correlación             |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil        |

|               |                                   |
|---------------|-----------------------------------|
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media        |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte   |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta     |

### Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis entre Gestión empresarial y Proceso logístico

- H0: No existe relación entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.
- H1: Existe relación entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

Dirección de prueba:

Si el valor Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula. Si el valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

### Tabla 18

*Correlación entre la gestión empresarial y el proceso logístico*

|                 |                     |                            | VAR1   | VAR2   |
|-----------------|---------------------|----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión Empresarial | Coeficiente de correlación | 1,000  | ,910** |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .      | ,000   |
|                 |                     | N                          | 40     | 40     |
|                 | Proceso Logístico   | Coeficiente de correlación | ,910** | 1,000  |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,000   | .      |
|                 |                     | N                          | 40     | 40     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Examinando la hipótesis general planteada, se efectuó el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software IBM SPSS 25. En la tabla 19 se observa que el valor Sig. (Bilateral) es

equivalente a 0.00, es decir que es menor a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en resultado se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre estas variables.

Bajo esa premisa, se puede asegurar que existe relación directa entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019. teniendo como rango según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,910 indicando una correlación positiva perfecta.

### Prueba de hipótesis específicas

#### Prueba de hipótesis entre la planeación y proceso logístico

- H0: No existe relación entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.
- H1: Existe relación entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

**Tabla 19**

*Correlación entre la planeación y el proceso logístico*

|                 |                   |                            |           | Proceso   |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-----------|-----------|
|                 |                   |                            |           | Logístico |
| Rho de Spearman | Planeación        | Coeficiente de correlación | de 1,000  | ,510**    |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | .         | ,001      |
|                 |                   | N                          | 40        | 40        |
|                 | Proceso Logístico | Coeficiente de correlación | de ,510** | 1,000     |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | ,001      | .         |
|                 |                   | N                          | 40        | 40        |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el análisis concerniente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software IBM SPSS 25. En la tabla 19, se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.001, siendo menor 0.05. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula,

aceptando la hipótesis alterna, que indica que existe relación entre la planeación y el proceso logístico.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,520 siendo está relación positiva considerable.

### Prueba de hipótesis entre la organización y proceso logístico

- H0: No existe relación entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.
- H1: Existe relación entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

**Tabla 20**

*Correlación entre la organización y el proceso logístico*

|                 |                   |                            | Organización | Proceso Logístico |
|-----------------|-------------------|----------------------------|--------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Organización      | Coeficiente de correlación | 1,000        | ,672**            |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | .            | ,000              |
|                 |                   | N                          | 40           | 40                |
|                 | Proceso Logístico | Coeficiente de correlación | ,672**       | 1,000             |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | ,000         | .                 |
|                 |                   | N                          | 40           | 40                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el análisis concerniente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 20 se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, siendo menor 0.05. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que indica que existe relación entre la organización y el proceso logístico.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,672 siendo está relación positiva considerable.

### Prueba de hipótesis entre la dirección y proceso logístico

- H0: No existe relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.
- H1: Existe relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

**Tabla 21**

*Correlación entre la dirección y el proceso logístico*

|                 |                   |                            | Dirección | Proceso Logístico |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-----------|-------------------|
| Rho de Spearman | Dirección         | Coeficiente de correlación | 1,000     | ,853**            |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | .         | ,000              |
|                 |                   | N                          | 40        | 40                |
|                 | Proceso Logístico | Coeficiente de correlación | ,853**    | 1,000             |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | ,000      | .                 |
|                 |                   | N                          | 40        | 40                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el análisis concerniente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 21 se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, siendo menor 0.05. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que indica que existe relación entre la dirección y el proceso logístico.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,853 siendo está relación positiva muy fuerte.

## Prueba de hipótesis entre el control y el proceso logístico

- H0: No existe relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.
- H1: Existe relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019.

**Tabla 22**

*Correlación entre el control y el proceso logístico*

|                   |                   |                             | Control | Proceso Logístico |
|-------------------|-------------------|-----------------------------|---------|-------------------|
| Rho de Spearman   | Control           | Coefficiente de correlación | 1,000   | ,736**            |
|                   |                   | Sig. (bilateral)            | .       | ,000              |
|                   |                   | N                           | 40      | 40                |
| Proceso Logístico | Proceso Logístico | Coefficiente de correlación | ,736**  | 1,000             |
|                   |                   | Sig. (bilateral)            | ,000    | .                 |
|                   |                   | N                           | 40      | 40                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el análisis concerniente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 22 se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, siendo menor 0.05. Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que indica que existe relación entre el control y el proceso logístico.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre el control y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,736 siendo esta relación positiva muy fuerte

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019 se obtuvieron resultados, los cuales indican que, si existe una relación positiva alta entre ambas variables, ello posibilitará analizar y contrastar los resultados con los antecedentes seleccionados, tomando de cada uno de ellos los resultados más relevantes para los fines de la investigación.

Según el objetivo principal general, analizar la relación que existe entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, los resultados obtenidos en la tabla 17 se evidencia un nivel de correlación positiva perfecta (Rho de Spearman = 0,910), entre la gestión empresarial y el proceso logístico, reflejando que los procedimientos que se realizan a través en la gestión empresarial tiene una relación directa con el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., datos que al ser comparados con lo encontrado por Placencia y Gálvez (2018) en su tesis titulada “Relación entre el sistema logístico y la gestión empresarial de Korea Motos SRL- Chiclayo” quien concluyo que existe relación entre el sistema logístico y la gestión empresarial según prueba Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.812 y significancia es  $p= 0.000$ . Con estos resultados se puede afirmar que el sistema logístico está relacionado directamente con la gestión empresarial. Así mismo el autor Campaña (2015) en su tesis “La gestión empresarial y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito unidad y progreso del cantón sigchos” quien concluyó que existe relación entre las variables antes mencionadas y que se obtuvo buenos resultados en la gestión de la toma de decisiones. Con estos resultados se afirma que la gestión administrativa si contribuye de manera favorable a la toma de decisiones. Robbins y Coulter (2010), en su libro exponen que la gestión empresarial incluye la organización y control de las tareas de los demás, de tal manera que se efectúen de una forma efectiva para el logro de los objetivos.

Según el primer objetivo específico, identificar la relación que existe entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, los resultados obtenidos en la tabla 18 se evidencia un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 0,510), entre la planeación y el proceso logístico reflejando que los objetivos, planes y metas propuestos en este proceso tiene

relación directa con el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, datos que al ser comparados con lo encontrado por Rodas (2018) en su investigación titulada “El proceso logístico y la gestión de la distribución en el restaurante Ma&lu, San Martín de Porres, 2018”, quien concluyó que existe relación entre el proceso logístico y la gestión de la distribución con un  $(Rho = ,805)$ . Con estos resultados se puede afirmar que el proceso logístico sí contribuye con la gestión de la distribución. Así mismo Loo y Delgado (2016) en su tesis “Análisis de procesos en la logística de salida (Planificación y distribución del producto terminado) de la empresa CDE y el diseño de modelo logístico de gestión”, se concluyó se ha diseñado un modelo logístico basado en el método matemático mediante la herramienta Solver que les permitirá obtener mejores resultados en factor tiempos, de la misma manera se logró verificar la relación entre ambas variables. Con estos resultados se puede afirmar que el análisis sí contribuye en el proceso logístico. Para Schoenwandt (2016) precisa que el proceso de planeación no siempre tiene un orden específico, se puede emplear un plan adaptando este a los pasos ya realizados en una empresa, precisando que estos estén totalmente aceptados por un personal especializado.

Según el segundo objetivo específico, reconocer la relación que existe entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, los resultados obtenidos en la tabla 19 se evidencia un nivel de correlación positiva considerable ( $Rho$  de Spearman = 0,672), entre la organización y el proceso logístico reflejando que la asignación de equipos, recursos, decisiones y responsabilidades en este proceso tiene relación directa con el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., datos que al ser comparados con lo encontrado por Querevalú (2019) en su investigación titulada “El proceso logístico en la competitividad de la empresa Ag Logistic Group S.A.C.- Callao, 2018”, quien concluyó que existe relación entre el proceso logístico en la competitividad con un  $(Rho = ,928)$  y significancia ( $p$  valor=0 menor que 0.05). Con estos resultados se puede afirmar que el proceso logístico sí contribuye en la competitividad. Yong (2016) en su tesis “Análisis de la implementación de una cámara de frío en el proceso logístico de Servientrega S.A. y su incidencia en la retención de clientes farmacéuticos” se concluyó en que se empleara un sistema de cadena de frío que garantiza la preservación de los productos farmacéuticos, bajo normas de buenas

prácticas de almacenamiento, distribución y transporte, por ende, se logró obtener la relación entre las variables mencionadas. Con estos resultados se puede afirmar que el análisis de la implementación si contribuye con el proceso logístico. Para Fernández (2010) indica que “una organización es un conjunto de personas que actúa de manera coordinada para lograr un objetivo”.

Según el tercer objetivo específico, establecer la relación que existe entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, los resultados obtenidos en la tabla 20 se evidencia un nivel de correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0,853), entre la dirección y el proceso logístico, reflejando que aspectos como el liderazgo y la comunicación en este proceso tiene relación directa con el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., datos que al ser comparados con lo encontrado por Salazar (2018) en su investigación titulada “Estudio comparativo de procesos logísticos en la Corporación Limatambo de la Urb. SemiRustica y la Urb. Canto Rey S.J.L,2018”, quien concluyo que existe relación entre el estudio comparativo de procesos logísticos con un (Rho= 0,946) y significancia ( $p < 0.05$ ). Con estos resultados se puede afirmar que el estudio comparativo si contribuye con el proceso logístico. Jiménez (2017), en su tesis “Diseño de un modelo de procesos logísticos de importación en Cotzul S.A. Se concluyó en que implementará del diseño de procesos logísticos, el departamento de importaciones tendrá una mayor eficiencia y una mayor optimización de recursos, de la misma manera se logró verificar la relación entre las variables. Con estos resultados se puede afirmar que el diseño de un modelo si contribuye con el proceso logístico. Según Gil y Giner (2010) en su libro definen que la dirección radica en precisar y desarrollar un buen entorno empresarial interior el cual aprueba emplear los medios de cada individuo a fin de lograr los propósitos que están planteados.

Según el cuarto objetivo específico, identificar la relación que existe entre el control y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, los resultados obtenidos en la tabla 21 se evidencia un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 0,736), entre el control y el proceso logístico reflejando que aspectos como monitorear y evaluar medidas correctivas en este proceso tiene relación directa con el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., datos que al

ser comparados con lo encontrado por Tauca (2018) en su investigación titulada “Modelo de gestión administrativa para el control de los recursos logísticos en las instituciones educativas estatales de la provincia de Chachapoyas 2015”, quien concluyo que existe relación entre el modelo de gestión administrativa para el control de los recursos logísticos con un (Rho= 0,865) y significancia ( $p$  valor=0 menor que 0.05). Con estos resultados se puede afirmar que el modelo de gestión administrativa si contribuye con el control de los recursos logísticos. Figueroa (2018) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda”. Se concluyó en que se ha considerado que las falencias también son originadas por la falta de control de procesos, falta de capacitación al personal, deficiente planeación de la demanda para el abastecimiento de productos y de esta manera se implementará un sistema de control para evitar los quiebres de inventarios, así mismo se verifica que existe relación entre las variables. Con estos resultados se puede afirmar que el modelo de gestión si contribuye con el proceso logístico. Para Gamboa, Puente y Vera (2016) indican que el control interno es considerado como un instrumento para poder examinar y dirigir los procedimientos que se rigen en cualquier organización, de esta manera se podrá observar el grado de acatamiento en cuanto a los propósitos y metas que tiene la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Se comprueba el objetivo general, analizar la relación que existe entre la gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ( $p=0,000$  menor a  $0,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Con un coeficiente de correlación de  $0,910$ , indicando una relación positiva perfecta, por lo tanto, se concluye que mientras los colaboradores encuentren una buena gestión empresarial podrán brindar un mejor proceso logístico y mejora para la empresa.

**Segundo.** Por otro lado, se comprueba el objetivo específico 1, identificar la relación entre la planeación y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ( $p=0,000$  menor a  $0,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Con un coeficiente de correlación de  $0,510$ , indicando una relación positiva considerable, de tal manera se concluye que mientras se plantee adecuadamente la planeación en la cual los colaboradores deben de seguir consecutivamente, se podrá lograr un proceso logístico óptimo para el cumplimiento de las metas establecidas.

**Tercero.** De igual manera, se comprueba el objetivo específico 2, reconocer la relación entre la organización y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ( $p=0,000$  menor a  $0,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Con un coeficiente de correlación de  $0,672$ , indicando una relación positiva considerable, por lo tanto, se concluye que mientras se efectúe la organización mediante responsabilidades de los recursos y hacia los colaboradores, se podrá obtener un alto estándar en el proceso logístico que se rige en la empresa.

**Cuarto.** Así mismo, se comprueba el objetivo específico 3, establecer la relación entre la dirección y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ( $p=0,000$  menor a  $0,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Con un coeficiente de correlación de  $0,853$ , indicando una relación positiva muy fuerte, de tal manera se concluye que mientras se emplee una buena dirección en la empresa,

se lograra realizar un adecuado proceso logístico con el cual la empresa podrá sobresalir en el mercado que se encuentre.

**Quinto.** De tal modo, se comprueba el objetivo específico 4, identificar la relación entre el control y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ( $p=0,000$  menor a  $0,05$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Con un coeficiente de correlación de  $0,736$ , indicando una relación positiva considerable, por lo tanto, se concluye que mientras se evalúe y se tome las medidas correctas en el control de la empresa hacia los colaboradores, estos podrán manejar correctamente el proceso logístico que se rige en la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Se sugiere en relación a la variable gestión empresarial, analizar y evaluar la situación actual de la empresa, así mismo mejorar la planeación y organización por medio de planes estratégicos, además de aspectos que se tomen en cuenta de la dirección y el control que se maneja dentro de la empresa.

**Segundo.** Se sugiere en relación a la dimensión planeación, mejorar los planes estratégicos e integrar a los colaboradores para que puedan ser parte de las decisiones que se dan por parte de la gerencia, con la finalidad de dar a conocer las metas y objetivos que la empresa Hilplast pretenda alcanzar.

**Tercero.** Se sugiere en relación a la dimensión organización, mejorar aspectos de estructura, de orden y de la división de trabajo, con la finalidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores, por medio de una correcta integración de todos los equipos que forman la empresa en base a las capacidades que presentan, logrando que los colaboradores puedan estar capacitados y comprometidos con alcanzar los objetivos propuestos.

**Cuarto.** Se sugiere en relación a la dimensión dirección, analizar y tomar en cuenta los temas de motivación, así mismo mejorar el liderazgo y la comunicación que se efectúa en la empresa, con la finalidad de incentivar al colaborador y tener como resultado un óptimo rendimiento de estos y un buen funcionamiento de los logros de las actividades en la organización.

**Quinto.** Se sugiere en relación a la dimensión control, evaluar continuamente los resultados de los objetivos, y observar que se realicen de manera óptima los procedimientos de cada área, con la finalidad de generar una mejora continua por medio de monitoreos a todos los pasos respectivos y poder realizar acciones correctivas.

## REFERENCIAS

- Aguilera R., D. (2015). El mapa mental: una estrategia cognitiva de aprendizaje. México: Unid editorial digital.
- Aparicio, G. y Zorrilla, P. (2015). Colección, economía y empresa. Madrid: Ediciones Pirámide. Arredondo, G., Ocampo, K., Orejuela, J., y Rojas, C. (mayo, 2017). Modelo de planeación y control de la producción a mediano plazo para una industria textil en un ambiente make to order revista ingenierías universidad de medellín. Recuperado de <https://doi.org/10.22395/rium.v16n30a9>
- Barboza, L. (2015). Investigación básica, aplicada y evaluativa: cuestiones de campo e implicancias para Uruguay. Páginas de educación. 1 (1). Recuperado de <http://revistas.ucu.edu.uy/index.php/paginasdeeducacion/article/view/711/701>
- Benítez, R., Díaz, A., Cabrera, J., García, O. & Maura, A. (june, 2016). Assessment of components of operational reliability in walk- in freezer. Ingeniería Mecánica. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=225146302002>
- Bronstein, M. (febrero, 2015). The challenge of new directions. Archives of Endocrinology and Metabolism. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2359-39972015000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=en&ORIGINALLANG=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2359-39972015000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=en&ORIGINALLANG=en)
- Bureau V., F. (2011). Logística Integral. (2.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Campaña, L. (2015). La gestión empresarial y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito unidad y progreso del cantón sigchos (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17216/1/T2972i.pdf>
- Carrión, C., Soler, M. y Aymerich, M. (2015). Análisis de la validez de contenido de un cuestionario de evaluación del aprendizaje basado en problemas. Un enfoque cualitativo. Formación universitaria. 8(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373544188003>

- Corona, J. (ene-feb 2016). Apuntes sobre métodos de investigación. Medisur. 14 (1). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Daft, R. (2015). Organization Theory and Design. (12.<sup>a</sup> ed). Estados Unidos: Cengage Learning.
- Dalglis, S., et al. (julio, 2018). Future directions for reducing inequity and maximising impact of child health strategies. BMJ. Recuperado de <https://www.bmj.com/content/362/bmj.k2684>
- Damián, I., y Suárez, M. (marzo, 2015). Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. Revista Intangible Capital. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=54941137001>
- Escudero, M. (2009). Gestión de aprovisionamiento. (3.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Farhat, M., Barambones, O., Ramos, A., Durán, E., Andújar, J. (2015) "Diseño e Implementación de un Sistema de Control estable basado en Lógica Borrosa para optimizar el rendimiento de un sistema de Generación Fotovoltaico". Revista Iberoamericana de Automática e Informática Industrial. Recuperada de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11464>
- Fernández S., E. (2010). Administración de empresas un enfoque interdisciplinar. Madrid: Paraninfo.
- Figueroa, M. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. (tesis de Magister). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>
- Folgueras, T. et al. (June, 2017). Organization and management of clinical nutrition in Spain. How do we assess the quality of our activities? Revista Nutrición Hospitalaria. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.0a?id=309252410031>
- Frederick, D. (2015). Distribution Planning and Control: Managing in the Era of Supply Chain management. (3.<sup>a</sup> ed.). Estados Unidos: Springer.

- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Perú: Editorial Universidad Continental. Galeeva, N., Yao, K., Emanova, G. & Pushkar, T. (julio-agosto, 2019). Desarrollo de diseño sostenible: direcciones y problemas. Revista Amazonia Investiga. Recuperado de <http://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/282>
- Gamboa, J., Puente, S. y Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. Revista Publicando. Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316/296>
- García, A., Jiménez, T., & De la Cruz, R. (enero-abril, 2019). THE PROCESS OF DIRECTION OF THE INDEPENDENT WORK IN THE SEMIPRESENCIAL CLASS. Márgenes. Recuperado de <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/issue/view/821>
- Gil, M. y Giner, F. (2010). Como crear y hacer funcionar una empresa. (8.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Gómez A., J. (2014). Gestión logística y comercial. (2.<sup>a</sup> ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- González, M. (noviembre, 2015). POLITICAL AND BUSINESS INFLUENCES IN THE
- González, N., Cusgüen, C., Mojica-Nava, E. y Pavas, A. (julio-diciembre, 2017). Estrategias de control de calidad de energía en microrredes rurales. Revista UIS Ingenierías. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553757146010>> ISSN 1657-4583
- Grosse, E., Dixon, S., Neumann, P. & Glock, C. (march, 2016). Using qualitative interviewing to examine human factors in warehouse order picking: technical note. INDERSCIENCE Online. Recuperado de <https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJLSM.2016.075211>
- Hatch, M. y Cunliffe, A. (2013). Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives. (3.<sup>a</sup> ed.). Estados Unidos: Oxford University press.
- Hedler, F., Gulgun, M. & Taboada, C. (january-april, 2015). Warehouse performance measurement: a literature review. Journal International Journal of Production

- Research. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/ref/10.1080/00207543.2015.1030466?scroll=top>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. (5.ª ed.). México D.F.: MC Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6.ª ed.). México D.F.: MC Graw Hill.
- Jiménez, D. (2018) Diseño de un modelo de proceso logísticos de Importación en Cotzul S.A. (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35804/1/Dise%c3%b1o%20de%20u20Modelo%20de%20Procesos%20Log%c3%adsticos%20de%20Imp%20ortaci%c3%b3n%20en%20Cotzul%20S.A.pdf>
- Kaufmann, E., Favretto, J., Filippim, E. y Cohen, E. (may, 2019). Relationship Between The Case of Software Development Companies in The Southern Region of Brazil. JISTEM- Journal of Information System and Technology Management. Recuperado de: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-1775201900100303&lang=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-1775201900100303&lang=es)
- Kłodawski, M., Lewczuk, K., Jacyna, I. & Żak, J. (2017). Decision making strategies for warehouse operations. ARCHIVES OF TRANSPORT. Recuperado de <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-ce430709-3a69-4110-9608-5fb088173815>
- Knop, M. & Machado, J. (2017). Cyberculture and the influences of virtual social networks in the choice of tourist destinations: directions based on sociological theories of social ties. Turismo e Sociedade. Recuperado de <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20173289916>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. (14.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Livia, G. y García, L. (2015). Estudio de las competencias socio emocionales y su relación con el afrontamiento en futuros profesores de nivel medio. Revista

electrónica interuniversitaria de formación del profesorado. 18(1). Recuperado de: <file:///C:/Users/Karla/Downloads/193041-Texto%20del%20art%C3%ADculo-767231-1-10-20150107.pdf>

Loor, D. y Delgado, M. (2016). Análisis de procesos en la logística de salida (planificación y distribución del producto terminado) de la empresa Cde y el diseño de modelo logístico de gestión. (Tesis de Magister). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16072/1/TESIS%20PROCESO%20LOGISTICA%20DE%20SALIDA.pdf>

López, R. (2014). Logística de aprovisionamiento. Madrid: Ediciones Paraninfo.

López, Y., Chávez, Y., Vilahomat, L., Antón, J. y Sorí, J. (agosto-noviembre, 2017). WEB SYSTEM FOR THE MANAGEMENT OF WAREHOUSE CONTROL IN THE MINI- INDUSTRY EL MAMBÍ OF THE MUNICIPALITY OF FLORENCE IN THE

Manterola, C. y Otzen, T. (junio 2014). Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. Revista International Journal of Morphology. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022014000200042](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200042)

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Viteri, J. (2010). Relevancia de La Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. EIDOS. Recuperado de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S1390-6542201500040000100058&lng=en](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1390-6542201500040000100058&lng=en)

Morris, R. (2014). Fundamentos del diseño de productos. (2.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Parramón Paidotribo.

Murphy, P. y Knemeyer, M. (2015). Logística contemporánea. (11.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson Educación.

Pérez, A., Naranjo, R. & Mesa, M. (enero-julio, 2017). University social responsibility in the strategic direction of universities. Revista Estrategia y Gestión Universitaria. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Armenio\\_Perez\\_Martinez2/publication/327189295\\_Responsabilidad\\_Social\\_Universitaria/links/5b7ef5c4299bf1d5a723b6ed/Responsabilidad-Social-Universitaria.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Armenio_Perez_Martinez2/publication/327189295_Responsabilidad_Social_Universitaria/links/5b7ef5c4299bf1d5a723b6ed/Responsabilidad-Social-Universitaria.pdf)

Placencia, G y Gálvez, J. (2018). Relación entre el sistema logístico y la gestión empresarial de Korea Motos SRL- Chiclayo. (Tesis para Licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32487/Placencia\\_MGGaIvez\\_BJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32487/Placencia_MGGaIvez_BJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PROVINCE OF CIEGO DE ÁVILA. Revista Universidad&Ciencia. Recuperado de <http://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/302/1090>

Querevalú, J. (2018). El proceso logístico en la competitividad de la empresa Ag Logistic Group S.A.C. – Callao, 2018. (Tesis para Licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31164/Querevalu\\_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31164/Querevalu_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa TRAMACOEXPRESS CIA.LTDA del Cantón Duran (tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. (10.a ed.). México: Pearson Educación. Rodas, D. (2018). EL PROCESO LOGÍSTICO Y LA GESTIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN EN EL RESTAURANTE MA&LU, SAN MARTIN DE PORRES, 2018. (Tesis para Licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25222/Rodas\\_GDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25222/Rodas_GDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, M., Maya, L. y Valencia, M. (diciembre, 2017). Definición de un modelo para la planeación financiera personal aplicado al caso colombiano. REVISTAS INGENIERÍAS UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN. Recuperado de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/ingenierias/article/view/1211>

- Ruiz, F. (2017). La Gestión Empresarial y su influencia en la Eficiencia Operativa en Atento- Ate, 2017 (tesis de licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9090/Ruiz\\_AFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9090/Ruiz_AFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, C. (2018). Estudio comparativo de procesos logísticos en la corporación Limatambo de la Urb. SemiRustica y la Urb. Canto Rey S.J.L, 2018. (Tesis para Licenciatura). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25699/Salazar\\_MC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25699/Salazar_MC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schoenwandt, W. (2016). Planning in Crisis? Theoretical Orientations for Architecture and Planning. London: Routledge.
- Sousa, M., Souza, R., Trotta, R & Campos, W. (2019). Literature in corporate social responsibility: strategies of multinationals corporations and directions for further research. Revista Metropolitana de Sustentabilidade. Recuperado de <http://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/view/1707>
- SPANISH PRESS.CHANGE OF DIRECTION IN THE NEWSPAPER EL PAIS. Revista de Comunicación de la SEECI. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5255845>
- Tauca, L. (2018). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CONTROL DE LOS RECURSOS LOGÍSTICOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS 2015. (Tesis para maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22009/tauca\\_III.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22009/tauca_III.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E. y Chang, W. (octubre-diciembre, 2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación. Recuperada de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75>

Yong, C. (2016). Análisis de la implementación de una cámara de frío en el proceso logístico de Servientrega S.A. y su incidencia en la retención de clientes farmacéuticos (Tesis de grado Magister). Recuperado de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15669/1/UTE-FORMATO%20TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ESPECIAL-Cesar%20Yong\\_Correccion.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15669/1/UTE-FORMATO%20TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ESPECIAL-Cesar%20Yong_Correccion.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de las variables

| Variables           | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones       | Indicadores        | Escala de medición       |                             |
|---------------------|--|---|-------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Gestión Empresarial | Según Tubay, Peña, Cedeño y Chang indican que “[...] es aquella acción que ayuda a tener una mejora continua, optimizando así los recursos para que la empresa pueda tener un avance y su desarrollo sea constante” (párr. 1).   | La medición de la variable fue medida por los indicadores siguientes: medición, resultados, áreas, colaboradores, servicio, desempeño, cumplimiento de objetivos y planes en base a la escala de Likert.                                    | Planeación        | Desempeño          | Escala de Likert Ordinal |                             |
|                     |  |   | Organización      | Rentabilidad       |                          | Cambios Estructurales       |
|                     |  |   |                   | Objetivos          |                          | Resultados                  |
|                     |  |   | Dirección         | Eficiencia         |                          | Calidad                     |
| Proceso Logístico   | Según Gómez (2014) en su libro define que “es notada como una selección de tareas que se manejan no solo para temas relacionados con la venta de productos, sino que va dirigido para el desarrollo que se dé dentro de la empresa que agregan merito a la organización”. (p. 8) | La medición de variable fue medida por los indicadores siguientes: entregas completas, número de compras, capacidad total, tiempo para hacer cambios, tiempo de ciclo de producción utilización de capacidad en base a la escala de Likert. | Aprovisionamiento | Calidad            | Escala de Likert Ordinal |                             |
|                     |  |   | Almacén           | Servicio           |                          | Precio                      |
|                     |  |   |                   | Entregas completas |                          | Número de compras           |
|                     |  |   | Producción        | Capacidad total    |                          | Tipo de ciclo de producción |
|                     | Tiempo para hacer cambios  | Utilización de la capacidad   |                   |                    |                          |                             |

## Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Estimado colaborador, este cuestionario diseñado por Stringer (2002), adaptado del inglés al castellano, ha sido diseñado con el objetivo de medir cómo se siente en su ambiente laboral, para lo cual deberá tener en consideración sus experiencias vividas.

Asimismo, le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

**1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre**

| N° | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Considera usted que la planeación permite medir las metas a corto y largo plazo?                                      |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Usted considera que las actividades que realiza en la empresa, están correctamente definidas?                         |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Cree usted que le brindan importancia a la planeación que se da en la organización?                                   |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Cree usted que el área de trabajo donde está laborando es el más adecuado?  |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Tiene usted conocimientos sobre los planes, que se elaboran en la empresa?  |   |   |   |   |   |
| 6  | En caso de que las actividades no se están realizando como se había planificado, ¿Se utiliza alguna acción correctiva? |   |   |   |   |   |
| 7  | <b>¿Considera usted que está bien definido las áreas de trabajo en la empresa?</b>                                     |   |   |   |   |   |

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| <b>8</b>  | ¿Cree que existe comunicación entre su área de trabajo y las otras?                                |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>  | ¿Considera que el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo es el adecuado?              |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | ¿Existe un clima de comunicación armonioso y dinámico entre colaboradores?                         |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | ¿Cree usted que la empresa está dando un servicio de mayor calidad?                                |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | ¿Considera usted que la empresa proporciona un servicio fiable?                                    |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | ¿Usted se siente motivado al ser parte de la empresa?  |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | ¿Cree usted que deben mejorar las políticas motivacionales de la empresa?                          |  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | ¿Cree usted que es óptimo como cumplen sus objetivos la dirección general?                         |  |  |  |  |  |
| <b>16</b> | ¿Considera que la alta gerencia lo apoya para que pueda lograr sus metas?                          |  |  |  |  |  |
| <b>17</b> | ¿Son comunicados los planes a todo el personal de la empresa?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>18</b> | ¿Considera usted que se debería hacer reuniones para discutir u opinar de los planes establecidos? |  |  |  |  |  |
| <b>19</b> | ¿Con que frecuencia es supervisado su desempeño por su jefe inmediato?                             |  |  |  |  |  |
| <b>20</b> | ¿Considera adecuado el estilo de liderazgo del gerente de la empresa?                              |  |  |  |  |  |

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>21</b> | ¿Se realizan constantemente reuniones entre todos los jefes y colaboradores de la empresa?            |  |  |  |  |  |
| <b>22</b> | ¿Considera que sus compañeros le ayudan con información o procedimientos que no maneja?               |  |  |  |  |  |
| <b>23</b> | ¿Cree usted que se debería informar estadísticamente de cómo van las estrategias establecidas al mes? |  |  |  |  |  |
| <b>24</b> | ¿Usted cree que las estrategias establecidas de la empresa son bien acertadas?                        |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO DE PROCESO LOGISTICO

Estimado colaborador, este cuestionario diseñado por Stringer (2002), adaptado del inglés al castellano, ha sido diseñado con el objetivo de medir cómo se siente en su ambiente laboral, para lo cual deberá tener en consideración sus experiencias vividas.

Asimismo, le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

| N° | PREGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Considera usted que existe una política con los materiales devueltos o rechazados?   |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Crees que se realiza un control de calidad las mercancías recibidas?   |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Consideras que los proveedores respetan el plazo de entrega de los pedidos?  |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Cree usted que los pedidos vienen en la cantidad solicitada?   |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Consideras que el precio que manejamos con los proveedores nos permite tener una buena sostenibilidad y no decaer en nuestros estados financieros? |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Cree usted que se debería optimizar el ahorro de costes y tener mayor productividad y calidad?   |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Considera que el tiempo promedio de entrega del pedido es adecuado?  |   |   |   |   |   |

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>8</b>  | ¿Estás de acuerdo que se debería supervisar las entregas antes de distribuir las?   |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>  | ¿Considera que se están incrementando las cantidades de compras por la nueva gestión?                                       |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | ¿Cree usted que hace falta un sistema actualizado donde se pueda registrar las cantidades de compras que se realizan?       |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | ¿Cree usted que las bodegas cuentan con una gran capacidad de almacenaje?   |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | ¿Considera usted que los jefes deberían informar sobre cuánto de capacidad del almacén se va usar en el transcurso del día? |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | ¿Consideras adecuado el tiempo para realizar el proceso de extracción y producción?   |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | ¿Consideras que se están tomando medidas para disminuir el ciclo de producción de los productos?                            |  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | ¿Se realiza seguimientos a los procesos que se realizan dentro del área de producción?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>16</b> | ¿Estás de acuerdo que los cambios deben efectuarse con anticipación?  |  |  |  |  |  |
| <b>17</b> | ¿Consideras que se aprovecha estratégicamente la capacidad?   |  |  |  |  |  |
| <b>18</b> | ¿Crees que, ante una mayor demanda de los productos, la capacidad que contamos sea la óptima?                               |  |  |  |  |  |

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>19</b> | ¿Consideras que los tipos de mercadería que tenemos tienen que ser separados para poder tener una moderada distribución?              |  |  |  |  |  |
| <b>20</b> | ¿Estás de acuerdo en que se debería asignar una posición más cercana al pasillo principal a la mercadería más visitada en el almacén? |  |  |  |  |  |
| <b>21</b> | ¿Está de acuerdo en que se debería evaluar los indicadores de gestión usados para el control del suministro?                          |  |  |  |  |  |
| <b>22</b> | ¿Cree usted que se debería evaluar los tiempos y distancias de los productos a la hora de la distribución?                            |  |  |  |  |  |
| <b>23</b> | ¿Considera que se debería llevar un inventario a diario de las cantidades que se almacenan?   |  |  |  |  |  |
| <b>24</b> | ¿Estás de acuerdo que las cantidades mínimas y máximas deberían estar en diferentes lugares para poder diferenciarlos?                |  |  |  |  |  |

## Anexo 03. Validación del instrumento



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Ascension Gonzalo Shaban  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente tiempo completo  
 1.3. Especialidad del experto: Administración  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Autoevaluación  
 1.5. Autor del instrumento: Quisque Bernabé Cristóbal Muñoz

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES                   | CRITERIOS   | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Buena<br>41 - 60% | Muy buena<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 95% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| CLARIDAD                      | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                       |                     |                   | 60                    |                       |
| OBJETIVIDAD                   | Esta expresado de manera coherente y lógica.  |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| PERTINENCIA                   | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| ACTUALIDAD                    | Esta adecuado para verificar aspectos y estrategias de negocio  |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| ORGANIZACIÓN                  | Comprende los aspectos en cantidad y calidad  |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| SUFICIENCIA                   | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| INTENCIONALIDAD               | Entre las estrategias que responde al propósito de la investigación   |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| CONSISTENCIA                  | Considero que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| COHERENCIA                    | Considero la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio a evaluar se dirige al instrumento         |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| METODOLOGÍA                   | Considero que los ítems están lo que pretende medir.  |                       |                     |                   | 80                    |                       |
| <b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b> |   |                       |                     |                   |                       | 80%                   |

#### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

| ÍTEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01      | X          |                         |              |               |
| 02      | X          |                         |              |               |
| 03      | X          |                         |              |               |
| 04      | X          |                         |              |               |
| 05      | X          |                         |              |               |
| 06      | X          |                         |              |               |
| 07      | X          |                         |              |               |
| 08      | X          |                         |              |               |
| 09      |            | X                       |              |               |
| 10      |            | X                       |              |               |
| 11      | X          |                         |              |               |
| 12      | X          |                         |              |               |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 13 | x |  |  |  |
| 14 | x |  |  |  |
| 15 | x |  |  |  |
| 16 | x |  |  |  |
| 17 | x |  |  |  |
| 18 | x |  |  |  |
| 19 | x |  |  |  |
| 20 | x |  |  |  |
| 21 | x |  |  |  |
| 22 | x |  |  |  |
| 23 | x |  |  |  |
| 24 | x |  |  |  |
| 25 |   |  |  |  |

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

Ate, 7 de octubre del 2019



Firma de experto informante  
DNI N° 74035789

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Dr. Mag. Acosta-Cruz, Georgette Alejandra  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente tiempo completo  
 1.3 Especialidad del experto: Administración  
 1.4 Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Indicadores  
 1.5 Autor del instrumento: Georgette Acosta-Cruz, Christian Muroch

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES                   | CRITERIOS  | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Buena<br>41 - 60% | Muy buena<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|-------------------------------|--|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD                      | Está formulado en lenguaje simple  |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| OBJETIVIDAD                   | Está expresado de manera concisa y lógica  |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| PERTINENCIA                   | Responde a las necesidades reales y vitales de la investigación  |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| ACTUALIDAD                    | Está adecuado para valores actuales y ejemplos de mejora   |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| ORGANIZACIÓN                  | Comprende los aspectos en calidad y cantidad   |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| SUFICIENCIA                   | Tiene coherencia entre evaluadores y las dimensiones   |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| INTENCIONALIDAD               | Define los ejemplos que responde al propósito de la investigación  |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| CONSISTENCIA                  | Considera que los ítems ubicados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| COHERENCIA                    | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de situación a evaluar en dicho instrumento        |                       |                     |                   | 20                    |                        |
| METODOLOGÍA                   | Considera que los ítems miden lo que pretende medir  |                       |                     |                   | 20                    | 1                      |
| <b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b> |  |                       |                     |                   |                       |                        |

**ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE**

| ÍTEM N° | SUFICIENTE | REGULARMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01      | X          |                         |              |               |
| 02      | X          |                         |              |               |
| 03      | X          |                         |              |               |
| 04      | X          |                         |              |               |
| 05      | X          |                         |              |               |
| 06      | X          |                         |              |               |
| 07      | X          |                         |              |               |
| 08      | X          |                         |              |               |
| 09      | X          |                         |              |               |
| 10      | X          |                         |              |               |
| 11      | X          |                         |              |               |
| 12      | X          |                         |              |               |

|    |   |  |   |  |
|----|---|--|---|--|
| 13 |   |  |   |  |
| 14 |   |  |   |  |
| 15 |   |  |   |  |
| 16 |   |  |   |  |
| 17 |   |  | X |  |
| 18 |   |  | X |  |
| 19 |   |  |   |  |
| 20 |   |  |   |  |
| 21 |   |  |   |  |
| 22 | X |  |   |  |
| 23 | X |  |   |  |
| 24 | X |  |   |  |
| 25 | X |  |   |  |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate. 1 de octubre del 2019

  
-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 51015704

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. De Brauno Dora Gonzales  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC- UCV - Univ. Cecelia Vallejo  
 1.3. Especialidad del experto: Administración  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Antonario  
 1.5. Autor del instrumento: Guise Bermejo Christian Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES                   | CRITERIOS   | Deficiente | Regular | Buena  | Muy buena | Excelente  |
|-------------------------------|---|------------|---------|--------|-----------|------------|
|                               |   | 1-20%      | 21-40%  | 41-60% | 61-80%    | 81-100%    |
| CLARIDAD                      | Está formulado con lenguaje apropiado   |            |         |        |           | 81%        |
| OBJETIVIDAD                   | Está expresado de manera coherente y lógica.  |            |         |        |           | 81%        |
| PERTINENCIA                   | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |            |         |        |           | 81%        |
| ACTUALIDAD                    | Está adecuado para evaluar aspectos y estrategias de mejora   |            |         |        |           | 81%        |
| ORGANIZACIÓN                  | Comprende los aspectos en calidad y cantidad.   |            |         |        |           | 81%        |
| SUFICIENCIA                   | Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.  |            |         |        |           | 81%        |
| INTENCIONALIDAD               | Define la estrategia que responde al propósito de la investigación  |            |         |        |           | 81%        |
| CONSISTENCIA                  | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |            |         |        |           | 81%        |
| COHERENCIA                    | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.        |            |         |        |           | 81%        |
| METODOLOGÍA                   | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |            |         |        |           | 81%        |
| <b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b> |   |            |         |        |           | <b>81%</b> |

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01      | ✓          |                         |              |               |
| 02      | ✓          |                         |              |               |
| 03      | ✓          |                         |              |               |
| 04      | ✓          |                         |              |               |
| 05      | ✓          |                         |              |               |
| 06      | ✓          |                         |              |               |
| 07      | ✓          |                         |              |               |
| 08      | ✓          |                         |              |               |
| 09      | ✓          |                         |              |               |
| 10      | ✓          |                         |              |               |
| 11      | ✓          |                         |              |               |
| 12      | ✓          |                         |              |               |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 12 | X |  |  |  |
| 14 | ✓ |  |  |  |
| 15 | X |  |  |  |
| 16 | X |  |  |  |
| 17 | X |  |  |  |
| 18 | X |  |  |  |
| 19 | ✓ |  |  |  |
| 20 | X |  |  |  |
| 21 | X |  |  |  |
| 22 | X |  |  |  |
| 23 | ✓ |  |  |  |
| 24 | X |  |  |  |
| 25 |   |  |  |  |

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

|      |
|------|
| 8,01 |
|------|

Ala. 7 de octubre del 2019

  
 -----  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 7.000.000

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Bruno Doris Gonzalo  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DEC - UCV - Univ. Cecelia Trujillo  
 1.3. Especialidad del experto: Administración  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: Quiso Bernabé Christian Muroel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES                   | CRITERIOS   | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Buena<br>41 - 60% | Muy Buena<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD                      | Este formulado con lenguaje apropiado   |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| OBJETIVIDAD                   | Este expresado de manera coherente y lógica.  |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| PERTINENCIA                   | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| ACTUALIDAD                    | Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora   |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| ORGANIZACIÓN                  | Comprende los aspectos en calidad y cantidad.   |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| SUFICIENCIA                   | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| INTENCIONALIDAD               | Define las estrategias que respalda el propósito de la investigación  |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| CONSISTENCIA                  | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| COHERENCIA                    | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio a quienes se dirige el instrumento.        |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| METODOLOGÍA                   | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                       |                     |                   |                       | 85%                    |
| <b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b> |   |                       |                     |                   |                       | <b>85%</b>             |

**ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE**

| ÍTEM N° | SUFICIENTE | Medianamente Suficiente | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01      | ✓          |                         |              |               |
| 02      | ×          |                         |              |               |
| 03      | ×          |                         |              |               |
| 04      | ×          |                         |              |               |
| 05      | ×          |                         |              |               |
| 06      | ✓          |                         |              |               |
| 07      | ×          |                         |              |               |
| 08      | ×          |                         |              |               |
| 09      | ×          |                         |              |               |
| 10      | ×          |                         |              |               |
| 11      | ✓          |                         |              |               |
| 12      | ✓          |                         |              |               |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 13 | X |  |  |  |
| 14 | X |  |  |  |
| 15 | X |  |  |  |
| 16 | X |  |  |  |
| 17 | X |  |  |  |
| 18 | X |  |  |  |
| 19 | X |  |  |  |
| 20 | X |  |  |  |
| 21 | X |  |  |  |
| 22 | X |  |  |  |
| 23 | X |  |  |  |
| 24 | X |  |  |  |
| 25 |   |  |  |  |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 10 de Octubre del 2019

  
-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 43601749

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Luis Rogelio Peñas Muñoz  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente / UCV  
 1.3. Especialidad del experto: Administración  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CURSICARIO  
 1.5. Autor del instrumento: Quispe Bermudo Cristina Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES                   | CRITERIOS   | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Bueno<br>41 - 60% | Muy bueno<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD                      | Está formulado con lenguaje apropiado   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| OBJETIVIDAD                   | Está expresado de manera coherente y lógica.  |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| PERTINENCIA                   | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| ACTUALIDAD                    | Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| ORGANIZACIÓN                  | Comprende los aspectos en calidad y claridad.   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| SUFICIENCIA                   | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| INTENCIONALIDAD               | Define las estrategias que responde al propósito de la investigación.   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| CONSISTENCIA                  | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| COHERENCIA                    | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.        |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| METODOLOGÍA                   | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| <b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b> |   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |

**ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE**

| ÍTEM N° | SUFICIENTE | Medianamente<br>SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|----------------------------|--------------|---------------|
| 01      | ✓          |                            |              |               |
| 02      | ✓          |                            |              |               |
| 03      | ✓          |                            |              |               |
| 04      | ✓          |                            |              |               |
| 05      | ✓          |                            |              |               |
| 06      | ✓          |                            |              |               |
| 07      | ✓          |                            |              |               |
| 08      | ✓          |                            |              |               |
| 09      | ✓          |                            |              |               |
| 10      | ✓          |                            |              |               |
| 11      | ✓          |                            |              |               |
| 12      | ✓          |                            |              |               |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 13 | X |  |  |  |
| 14 | X |  |  |  |
| 15 | X |  |  |  |
| 16 | X |  |  |  |
| 17 | X |  |  |  |
| 18 | X |  |  |  |
| 19 | X |  |  |  |
| 20 | X |  |  |  |
| 21 | X |  |  |  |
| 22 | X |  |  |  |
| 23 | X |  |  |  |
| 24 | X |  |  |  |
| 25 |   |  |  |  |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

No. 24 de SEPTIEMBRE del 2019

.....  
Firma de experto informante  
DNI N° 88928788

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellido y nombres del informante: Dr. / Sr. Luis Ricardo Pizarro Muñoz  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente / UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Administración por  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: Quisque Bernyda Cristhina Manuel

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES                   | CRITERIOS   | Deficiente<br>0 - 20% | Regular<br>21 - 40% | Bueno<br>41 - 60% | Muy bueno<br>61 - 80% | Excelente<br>81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD                      | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| OBJETIVIDAD                   | Esta expresado de manera coherente y lógica.  |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| PERTINENCIA                   | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| ACTUALIDAD                    | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| ORGANIZACIÓN                  | Comprende los aspectos en calidad y claridad  |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| SUFICIENCIA                   | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| INTENCIONALIDAD               | Estos las estrategias que responde al propósito de la investigación   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| CONSISTENCIA                  | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| COHERENCIA                    | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento         |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| METODOLOGÍA                   | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                       |                     |                   | 80%                   |                        |
| <b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b> |   |                       |                     |                   | 80%                   |                        |

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-----------------------|--------------|---------------|
| 01      | ✓          |                       |              |               |
| 02      | ✓          |                       |              |               |
| 03      | ✓          |                       |              |               |
| 04      | ✓          |                       |              |               |
| 05      | ✓          |                       |              |               |
| 06      | ✓          |                       |              |               |
| 07      | ✓          |                       |              |               |
| 08      | ✓          |                       |              |               |
| 09      | ✓          |                       |              |               |
| 10      | ✓          |                       |              |               |
| 11      | ✓          |                       |              |               |
| 12      | ✓          |                       |              |               |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 13 | X |  |  |  |
| 14 | X |  |  |  |
| 15 | X |  |  |  |
| 16 | X |  |  |  |
| 17 | X |  |  |  |
| 18 | X |  |  |  |
| 19 | X |  |  |  |
| 20 | X |  |  |  |
| 21 | X |  |  |  |
| 22 | X |  |  |  |
| 23 | X |  |  |  |
| 24 | X |  |  |  |
| 25 |   |  |  |  |

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

del 24 de Septiembre del 2019

  
 Firma de quien informa  
 DNI N° 88778788

## Anexo 04. Matriz de datos

|    | Gestión Empresarial |    |    |    |    |    |              |    |    |     |     |     |           |     |     |     |     |     |         |     |     |     |     |     |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|--------------|----|----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|
|    | Planeación          |    |    |    |    |    | Organización |    |    |     |     |     | Dirección |     |     |     |     |     | Control |     |     |     |     |     |
|    | P1                  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7           | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13       | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19     | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
| 1  | 4                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3            | 3  | 5  | 4   | 3   | 2   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 5   | 4   |
| 2  | 5                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3            | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 3  | 4                   | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2            | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4       | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 4  | 4                   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3            | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3         | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 5  | 4                   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3            | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4         | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 5                   | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3            | 2  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2       | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 7  | 5                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3            | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4       | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 8  | 5                   | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3            | 4  | 2  | 3   | 3   | 4   | 4         | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |
| 9  | 4                   | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4            | 3  | 3  | 4   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3       | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 10 | 4                   | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4            | 4  | 5  | 4   | 3   | 3   | 4         | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 11 | 4                   | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4            | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4         | 5   | 4   | 5   | 2   | 4   | 2       | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   |
| 12 | 4                   | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2            | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4         | 5   | 5   | 5   | 4   | 2   | 4       | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 13 | 4                   | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5            | 3  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5         | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 3       | 4   | 5   | 3   | 5   | 4   |
| 14 | 4                   | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5            | 5  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5         | 3   | 5   | 2   | 4   | 5   | 5       | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 15 | 4                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5            | 3  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5         | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3       | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   |
| 16 | 4                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3            | 2  | 4  | 3   | 3   | 2   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 17 | 3                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3            | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 18 | 5                   | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2            | 4  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4       | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   |
| 19 | 5                   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3            | 3  | 4  | 4   | 3   | 5   | 3         | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 20 | 3                   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3            | 4  | 3  | 4   | 3   | 5   | 4         | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 21 | 3                   | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3            | 2  | 3  | 4   | 3   | 5   | 3         | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2       | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   |
| 22 | 4                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3            | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4       | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 23 | 4                   | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3            | 5  | 5  | 5   | 3   | 4   | 4         | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 24 | 3                   | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4            | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3       | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 25 | 3                   | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4            | 5  | 4  | 4   | 3   | 3   | 4         | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 26 | 3                   | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4            | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4         | 5   | 3   | 5   | 2   | 4   | 2       | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   |
| 27 | 3                   | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 2            | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4         | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 4       | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 28 | 3                   | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5            | 3  | 3  | 4   | 5   | 4   | 5         | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 3       | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   |
| 29 | 5                   | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5            | 5  | 3  | 4   | 5   | 4   | 5         | 3   | 5   | 2   | 4   | 5   | 5       | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   |
| 30 | 4                   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5            | 3  | 2  | 5   | 5   | 4   | 5         | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3       | 4   | 5   | 3   | 2   | 5   |
| 31 | 5                   | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5            | 5  | 2  | 3   | 3   | 2   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 32 | 4                   | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5            | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 33 | 4                   | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2            | 4  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4       | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   |
| 34 | 4                   | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3            | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3         | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 35 | 4                   | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3            | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4         | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 36 | 5                   | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3            | 2  | 3  | 4   | 3   | 2   | 3         | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2       | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   |
| 37 | 5                   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3            | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4       | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 38 | 5                   | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3            | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4         | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 39 | 5                   | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4            | 3  | 5  | 4   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3       | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   |
| 40 | 5                   | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4            | 4  | 5  | 4   | 3   | 3   | 4         | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |

| Proceso Logístico |                   |     |     |     |     |     |         |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |                          |     |     |     |     |     |
|-------------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|                   | Aprovisionamiento |     |     |     |     |     | Almacén |     |     |     |     |     | Producción |     |     |     |     |     | Distribución de producto |     |     |     |     |     |
|                   | P25               | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31     | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37        | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 | P43                      | P44 | P45 | P46 | P47 | P48 |
| 1                 | 3                 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3                        | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   |
| 2                 | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3                        | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 3                 | 3                 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4       | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4          | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 2                        | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 4                 | 3                 | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4          | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3                        | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 5                 | 3                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3       | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3          | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3                        | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 6                 | 3                 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3       | 3   | 2   | 5   | 3   | 4   | 4          | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3                        | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 7                 | 4                 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4       | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 8                 | 3                 | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3       | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2          | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 2                        | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   |
| 9                 | 4                 | 3   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4       | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4          | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4                        | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 10                | 3                 | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3          | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4                        | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   |
| 11                | 3                 | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 2       | 4   | 2   | 4   | 4   | 5   | 4          | 5   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4                        | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 12                | 3                 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4       | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5          | 5   | 4   | 2   | 4   | 3   | 2                        | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 13                | 5                 | 4   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4       | 5   | 3   | 4   | 5   | 3   | 3          | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 2                        | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 14                | 5                 | 4   | 5   | 3   | 5   | 2   | 4       | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5          | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                        | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 15                | 5                 | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4       | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5          | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5                        | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 16                | 3                 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3                        | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 17                | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 18                | 3                 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4       | 2   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4          | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2                        | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 19                | 3                 | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3       | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 4          | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3                        | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 20                | 3                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3       | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3          | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3                        | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 21                | 3                 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3       | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4          | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3                        | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 22                | 4                 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4       | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 23                | 3                 | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3       | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2          | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3                        | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 24                | 4                 | 3   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4       | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4          | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                        | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 25                | 3                 | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 4       | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3          | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                        | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 26                | 3                 | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   | 2       | 4   | 2   | 3   | 4   | 5   | 3          | 5   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4                        | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 27                | 3                 | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3       | 2   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5          | 5   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2                        | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 28                | 5                 | 4   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4       | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3          | 5   | 4   | 5   | 3   | 3   | 5                        | 3   | 3   | 4   | 5   | 4   |
| 29                | 5                 | 4   | 5   | 3   | 5   | 2   | 4       | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5          | 2   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5                        | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   |
| 30                | 5                 | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4       | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5          | 5   | 4   | 5   | 3   | 2   | 5                        | 3   | 2   | 5   | 5   | 4   |
| 31                | 3                 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3                        | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 32                | 3                 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 33                | 3                 | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4       | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4          | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2                        | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 34                | 3                 | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4          | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3                        | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 35                | 3                 | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3       | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3                        | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 36                | 3                 | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3       | 3   | 2   | 5   | 3   | 3   | 4          | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3                        | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   |
| 37                | 4                 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4       | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3                        | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 38                | 3                 | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3       | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2          | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3                        | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 39                | 4                 | 3   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4       | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4          | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4                        | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   |
| 40                | 3                 | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 4       | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3          | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4                        | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   |

## Anexo 05. Pantallazo de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=13&lang=es&u=1296289653&student\_uid=1182+1246110736

feedback studio Cristhian Manuel Quispe Bermudo La Gestión Empresarial y El Proceso Logístico

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hiplon S.A.C., Azo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
Quispe Bermudo, Cristhian Manuel (ORCID: 0000-0001-2457-221X)

ASESOR:  
Dr. Acosta Llamas, Rosio Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9737-7520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de organizaciones

Resumen de coincidencias

26 %

|   |                           |      |
|---|---------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universidad   | 13 % |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe    | 10 % |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe    | 1 %  |
| 4 | cyberbase.universi.edu... | 1 %  |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe    | 1 %  |
| 6 | www.socielo.org.mx        | <1 % |
| 7 | Entregado a Universidad   | <1 % |

Página: 1 de 40 Número de palabras: 13056 Text-only Report High Resolution Activado

## Anexo 06: Acta de aprobación de originalidad de tesis

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CESAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE<br/>ORIGINALIDAD DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 10<br>Fecha : 10-06-2019<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, Dr. Bardales Cardenas, Miguel docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración, revisor (a) de la tesis titulada **LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y EL PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA HILPLAST S.A.C, ATE 2019**, del estudiante Quispe Bermudo, Cristhian Manuel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 11 de diciembre de 2019.



Firma

Dr. Bardales Cardenas, Miguel

DNI: 08437636

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

## Anexo 07: Autorización de publicidad de tesis

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS<br/>EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b> | Código : FDB-PP-PR-02.02<br>Versión : 10<br>Fecha : 10-06-2019<br>Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo Quispe Bermudo, Cristian Manuel, identificado con DNI N° 48413233,  
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La gestión empresarial y el proceso logístico en la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---

---

---

---

---

---

---

---



Quispe Bermudo Cristhian Manuel  
DNI: 48413233

Lima, Ate 11 de Diciembre de 2019

|         |                            |        |                     |        |                                |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|--------------------------------|
| Elaboró | Dirección de investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|--------------------------------|

## Anexo 08: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Administración de empresas

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Quispe Bermudo Cristhian Manuel

---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y EL PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA HILPLAST S.A.C., ATE 2019

---

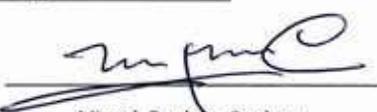
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de diciembre de 2019

NOTA O MENCIÓN: 13

  
Miguel, Bardales Cardenas

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 10<br>Fecha : 10-06-2019<br>Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo, Dr. Bardales Cardenas, Miguel docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración, revisor (a) de la tesis titulada **LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y EL PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA HILPLAST S.A.C, ATE 2019**, del estudiante Quispe Bermudo, Cristhian Manuel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 11 de diciembre de 2019



*[Handwritten Signature]*  
 Firma  
 Dr. Bardales Cardenas, Miguel

DNI: 08437636

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|